

KWH

Maak kennis
met kwaliteit

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

Verantwoording op basis van de methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

Viveste

Rotterdam, maart 2011

Colofon

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH)

Oostzeedijk 62

Postbus 4000

3006 AA ROTTERDAM

T 010 282 7088

F 010 213 3727

E kwh@kwh.nl

W www.kwh.nl

Visitatiecommissie:

- > De heer Th. Oosterhuis (voorzitter)
- > Mevrouw R. Rosenbaum (visitator)
- > De heer M.E. van der Veen (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord

0 Samenvatting	6
0.1 Beoordeling per ratio	6
0.2 Beoordeling per prestatieveld	7
0.3 Samenvattende scorekaart	8
0.4 De prestaties van Viveste: een recensie	9
1 Inleiding	12
1.1 Visitaties in de corporatiesector	12
1.2 De KWH-aanpak van visitaties	13
1.3 Bijzondere aanpak visitatie Viveste	16
1.4 Viveste en haar werkgebied: een impressie	16
1.5 Leeswijzer	17
2 Presteren naar Opgaven (PnO)	18
2.1 De maatschappelijke opgaven in Houten	18
2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	18
2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	25
2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	26
2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	26
2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	27
3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	28
3.1 Missie en ambities	28
3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	28
3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	37
3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	38
3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	38
3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	39
4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)	40
4.1 De belangrijkste belanghouders van Viveste	40
4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties	40
4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	43
4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	43
4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	44
4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	44
5 Presteren naar Vermogen (PnV)	45
5.1 Enkele kerngegevens	45
5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	46
5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	47
5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	48
5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	48



5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV) 49

6 Governance 50

6.1 Goed bestuur 50

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding 51

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance 51

Bijlagen

I. Onderzoeksverantwoording

II. Samenstelling visitatiecommissie

III. Overzicht geïnterviewde personen

IV. Overzicht geraadpleegde documenten

V. Bestuurlijke reactie



Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Viveste die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. KWH is een door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland geaccrediteerde organisatie. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Viveste, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

Na de fusie in 2006 en de ontwikkelingen rondom de beperktere financiële reikwijdte in 2008 en 2009 is het bijzonder om te zien hoe de corporatie de opgaven en uitdagingen rondom deze thema's heeft opgepakt. Het visitatietraject op zichzelf is daardoor ook een bijzonder traject geweest. Viveste heeft zich bijzonder ingespannen om deze visitatie mogelijk te maken. De corporatie heeft zich van haar positief kritische kant getoond en heeft zonder meer al haar ramen en deuren opengezet voor de commissie. Dit getuigt van durf en ondernemerschap en de bereidheid om te leren en verantwoording af te leggen. Ook de belanghouders waren allen meer dan bereid om mee te werken aan het visitatietraject.

Ik wil Viveste veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap.

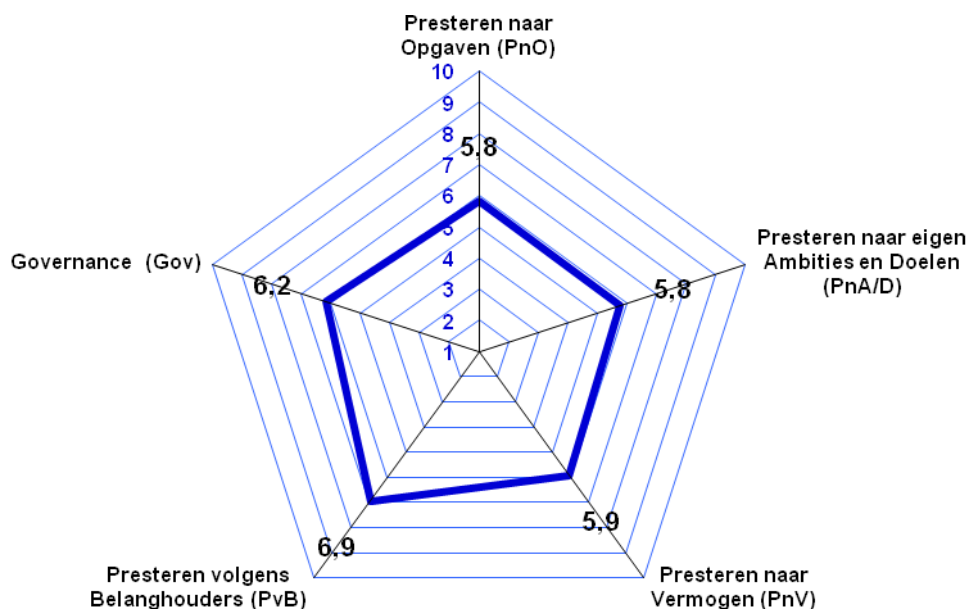
mr. S. (Sjoerd) Hooftman
directeur-bestuurder KWH

0 Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Viveste.

0.1 Beoordeling per ratio

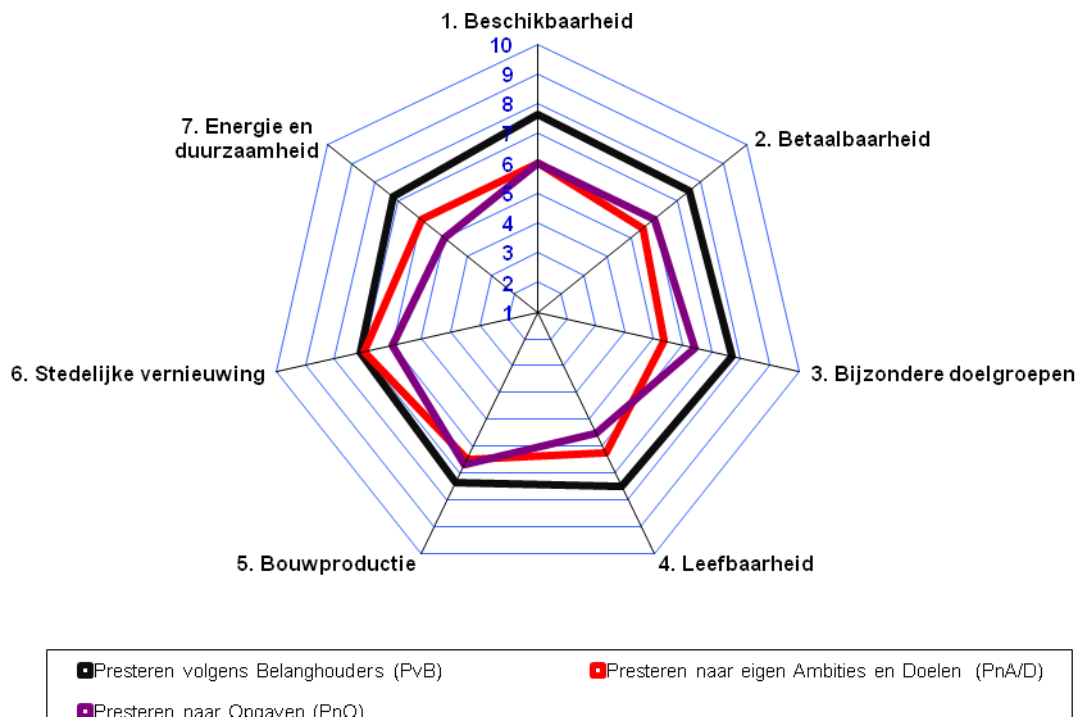
In onderstaande figuur staan de scores die Viveste haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die wij voor deze visitatie hanteren.



De prestaties van Viveste worden gemiddeld met een 6,1 gewaardeerd. De hoogste score (6,9) wordt behaald op de ratio Presteren volgens Belanghouders. De relatief laagste score (5,8) wordt gehaald op de ratio Presteren naar Opgave en Presteren naar eigen Ambities en Doelen.

0.2 Beoordeling per prestatieveld

In onderstaande figuur staan de scores per prestatieveld.



Op bijna alle prestatievelden scoort Presteren volgens Belanghouders beter dan de andere twee velden. Het gaat hierbij om de scores die de belanghouders in de enquêtes hebben gegeven voor de verschillende prestatievelden. Kijkend naar Presteren naar Opgaven en Presteren naar eigen Ambities en Doelen is opvallend dat deze laatste op bijna alle punten gelijk of beter scoort dan Presteren naar Opgaven. Alleen op de prestatievelden Bijzondere doelgroepen en betaalbaarheid scoort Presteren naar Opgaven beter dan Presteren naar eigen Ambities en Doelen. Op het prestatieveld beschikbaarheid score beiden ratio's gelijk (6,0).

0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel is de beoordeling van Viveste in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstuk 3 tot en met 6.

	I	II	III	IV	
	Prestaties	Kennis en Inzicht	Planning	Monitoring	Totaal
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar Opgaven (PnO)	6,1	5,3	5,2	5,1	5,8
1. Beschikbaarheid	6,0				
2. Betaalbaarheid	6,0				
3. Bijzondere doelgroepen	6,4				
4. Leefbaarheid	5,5				
5. Bouwproductie	6,4				
6. Stedelijke vernieuwing	6,0				
7. Energie en duurzaamheid	5,0				
8. Overige opgaven	7,0				
Presteren naar Eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	6,1	6,4	4,4	4,3	5,8
1. Beschikbaarheid	6,0				
2. Betaalbaarheid	5,5				
3. Bijzondere doelgroepen	5,3				
4. Leefbaarheid	6,3				
5. Bouwproductie	6,5				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	6,0				
8. Overige opgaven	6,0				
Presteren volgens Belanghouders (PvB)	7,4	6,3	6,0	5,0	6,9
1. Beschikbaarheid	7,6				
2. Betaalbaarheid	7,5				
3. Bijzondere doelgroepen	7,7				
4. Leefbaarheid	7,5				
5. Bouwproductie	7,4				
6. Stedelijke vernieuwing	7,1				
7. Energie en duurzaamheid	7,2				
8. Overige opgaven	0				
Totaal	6,5	6,0	5,2	4,8	6,2

	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
<i>Wegingsfactor:</i>	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar Vermogen (PnV)	6,1	5,0	6,3	5,5	5,9

	I	II				
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding				Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid belanghebbenden	Vermogen	
Wegingsfactor:	20%	20%	20%	20%	20%	100%
Governance (Gov)	6,4	5,7	7,0	5,8	6,0	6,2

0.4 De prestaties van Viveste: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Viveste op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Algemeen

De commissie heeft bij het bestuderen van documenten en uit de interne en externe gesprekken een aantal onderwerpen waargenomen die in belangrijke mate het beeld van Viveste verklaren en bepalen. Deze onderwerpen zijn ook vanzelfsprekend van invloed geweest op de beoordeling van de prestaties. De onderwerpen zijn hieronder uitgewerkt.

Groeikern Houten

Door de aanwijzing van Houten als groeikern heeft het dorp een stormachtige groei meegemaakt. Dat gold ook voor de beide woningcorporaties (de rechtsvoorgangers van Viveste). Er ontstond een grote oriëntatie op "bouwen". De woningbouwproductie was het leidende thema. De fusie was ook mede ingegeven om de positie als de bouwende corporatie van Houten financieel en organisatorisch te behouden. Nu het einde van de groei in zicht komt, heeft bij Viveste vooral het afgelopen jaar een heroriëntatie op de eigen rol en positie plaatsgevonden. Het beleidsplan 2010-2015 geeft richting voor een gewijzigde koers. Meer accent op de bestaande woningvoorraad. Woningbeheer wordt belangrijker en het besef ontstaat dat de volkshuisvestingsopgave in Houten niet meer met nieuwbouw maar met de bestaande voorraad moeten worden aangepakt. Mogelijke grootschalige nieuwbouw zal pas op termijn weer aan de orde komen (Schalkwijk).

Financiële positie Viveste

Viveste heeft nagenoeg geen ruimte om te investeren. Deze situatie speelt de facto al sinds de fusie. Collegiale financiering, al dan niet in combinatie met het overdragen van bouwplannen, is noodzakelijk. Alle middelen en risico's worden ingezet - overigens met grote waardering van de belanghebbenden - om de productie mogelijk te maken met een rol voor Viveste. Tegelijkertijd had de herijking van het portfoliebeleid geen prioriteit. Het WSW zal gelet op de huidige tijdelijke gedoogsituatie met betrekking tot de aflossingsnorm geen nieuwe projecten voor financiële borging accepteren. Een meer concrete uitwerking van het portfoliebeleid en het risicomanagement zal de nodige duidelijkheid moeten geven over de actuele financiële situatie, afgezet tegen de opgave en ambities. In de gesprekken met belanghouders werd dit ook geadresseerd.

Voor Viveste ligt hier de uitdaging voor een heroriëntatie op de strategische positionering. Hoe gaat Viveste de komende tijd de noodzakelijke investeringen in de bestaande woningvoorraad financieren? Wordt Viveste op termijn de bouwer in Schalkwijk? Kunnen de grondposities verzilverd worden? Is er dan voldoende financiële ruimte? Welke samenwerkingsvormen zijn nodig? Kortom veel kansen en uitdagingen.

Lokale verankering

Viveste is Houten. De lokale verankering is groot en zit tot in de haarvaten. Viveste is actief in allerlei netwerken en is vaak ook (mede)initiator van overlegstructuren. Belanghouders hebben grote waardering voor deze rol. De opstelling van Viveste is plezierig, professioneel en Viveste zegt niet graag "nee". Viveste is responsief. Het gevolg is dat verwachtingen hoog zijn en er grote druk ligt op het (tijdig) waarmaken van afspraken. Daar gaat het niet altijd goed (rol en positie bij maatschappelijk vastgoed).

Organisatieontwikkeling; de fusie en implementatie heeft geresulteerd in grote stappen naar een professionele organisatie. Dit wordt ook als zodanig ervaren in de organisatie. De grote responsiviteit die extern valt waar te nemen, speelt ook intern een rol. Veel wordt tegelijkertijd opgepakt en in uitvoering genomen.

De commissie is onder de indruk van de hoeveelheid. Structuur en prioritering zijn nog niet in gelijke mate ontwikkeld. Voorbeelden in dit verband zijn portfoliebeleid en risicomangement. Ook de uitwerking van visie/missie naar een "SMART" document blijft achter. Op een aantal onderwerpen vindt uitwerking plaats in het kader van een incident (tweede kansbeleid) of vraag (uitwerking belanghebbenden register op verzoek van de RvC).

Presteren naar Opgave

Met de gemeente Houten zijn in 2006 prestatieafspraken opgesteld. Deze prestatieafspraken zijn voor Viveste leidend geweest bij het bepalen van haar maatschappelijke opgave. Opvallend is dat de meeste prestatieafspraken onvoldoende meetbaar zijn geformuleerd. Dat maakt een spiegeling tussen opgaven en prestaties een lastige. Hieraan gekoppeld ontbrak gedurende de meetperiode een plannings- en monitoringscyclus. Niet meetbaar geformuleerde doelstellingen laten zich echter ook lastig monitoren. Wat betreft het prestatieveld bouwproductie lag de nadruk op het realiseren van starters en seniorenwoningen. Het betreft hier een zeer ambitieuze doelstelling die echter niet is gerealiseerd. De corporatie is zich hiervan bewust.

Presteren naar Ambitie

De ambities van Viveste zijn terug te vinden in talrijke documenten. Doelen op dit gebied vinden dan ook niet zozeer de oorsprong in het ondernemingsplan, maar zijn gedurende de meetperiode vaak ontstaan. Hieruit blijkt ook de grote responsiviteit van de corporatie voor haar omgeving.

Ook bij Presteren naar Ambities ontbreken vaak meetbaar geformuleerde doelstellingen. De lage score voor planning en monitoring vindt dan ook zijn oorzaak in het onvoldoende uitwerken van beleidsvoornemens in meetbare doelen en prestaties. De corporatie is zich hiervan bewust.

Presteren volgens Belanghouders

De belanghouders waarderen in hoge mate de responsiviteit van Viveste zoals die hiervoor is aangegeven. Opvallend is de hogere waardering voor de geleverde prestaties in de afgelopen jaren, in vergelijking met de waardering voor de ambities van Viveste voor de komende jaren. Veel belanghouders gaven aan dat het verwachtingspatroon hoog is, maar dat er tegelijkertijd zorg is over de mate waarin dat waargemaakt kan worden. Beleidsterreinen waar dat genoemd werd zijn nieuwbouw, maatschappelijk vastgoed en wonen/zorg. Eén van de belanghouders formuleerde dit kernachtig in het volgende advies "Viveste bepaal zelf je prioriteiten en laat je oren niet alleen hangen naar wat anderen allemaal willen/verwachten".

Presteren naar Vermogen

De lage score op onderdelen wordt verklaard door het nog niet volledig uitgewerkte en actuele portfoliebeleid en risicomangement. Voor wat betreft de bedrijfsvoering en efficiency merkt de commissie op dat er kansen liggen in de bestaande portfolio.



Het woningbezit en de marktomstandigheden hebben in de optiek van een deel van de belanghouders een grote potentie voor opbrengstoptimalisatie, zonder dat daarbij de sociale aspecten onder druk komen te staan. In dit verband worden genoemd Koopgarant, Te Woon en Huur op Maat.

Governance

De scores op dit onderdeel zijn overwegend ruim voldoende. De onvoldoende voor visie wordt verklaard door het niet voldoende uitwerken van de visie/missie in "SMART" doelen en prestaties in het beleidsplan 2006-2010. Bij het onderwerp "goed bestuur" wil de commissie een opmerking maken over de afstand tussen bestuur en toezicht. De sterke lokale verankering en de sterke betrokkenheid bij de organisatie van (een deel) van de commissarissen vraagt om een heldere taakafbakening en toetsingskader.

Participeren in het (verkennende) bestuurlijk overleg met de wethouder over de bouwproductie is enerzijds een signaal van grote betrokkenheid, maar is anderzijds een bevestiging van de focus op bouwproductie en de acceptatie van risico's. Juist bij dergelijke onderwerpen is een onafhankelijke en gewogen beoordeling en afweging van alle aspecten (risico's, portfoliebeleid en financiering) van groot belang.

De commissarissen hebben voor de komende periode een aantal speerpunten benoemd. Uitwerking daarvan in een toetsing- en afwegingskader kan een waarborg zijn voor voldoende afstand en onafhankelijkheid.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

De samenleving heeft het laatste woord als het gaat over het maatschappelijk presteren van corporaties, niet de overheid, maar ook corporaties zelf niet. Verticaal toezicht door de overheid maakt plaats voor 'horizontale' verantwoording aan de samenleving. Huurders, gemeenten en andere belanghouders kunnen nu gefundeerd hun maatschappelijk oordeel uitspreken over prestaties van woningcorporaties. Een nieuw systeem van maatschappelijke visitatie biedt daarvoor alle handvatten. Het nieuwe visitatiestelsel maakt objectief zichtbaar en meetbaar wat corporaties nu en straks kunnen betekenen voor bestuurders, toezichthouders, de rijksoverheid en vooral voor de huurders, de buurten en andere belanghouders.

Werking

Deelname aan maatschappelijke visitaties is verplicht voor corporaties die lid zijn van brancheorganisatie Aedes. Corporaties dienen zich eenmaal in de vier jaar te laten visiteren. Eens per vier jaar krijgt elke corporatie een deskundige visitatiecommissie op bezoek, samengesteld door een geaccrediteerd bureau. Die commissie licht de corporatie door vanuit het perspectief van de opgaven in het werkgebied en vanuit de verwachtingen van gemeente, huurders en andere belanghouders in de directe omgeving. Wat presteert de corporatie werkelijk? Welk vermogen is daarvoor echt beschikbaar? Wordt dat vermogen voldoende benut? Wat vinden belanghebbenden van het presteren van de corporatie? Hoe worden zij in de dagelijkse praktijk betrokken bij het beleid? Ook telt mee welke doelen de corporatie zelf heeft en of zij wel alles doet wat in haar vermogen ligt om deze doelen te realiseren. De bevindingen worden zo veel mogelijk meetbaar gemaakt, geanalyseerd, beoordeeld en gerapporteerd volgens een uniforme methodiek. Het visitatierapport is openbaar. De beoordeling van de prestaties heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

Normstelling prestatiebeoordeling

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 10	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking meer dan +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm: " Ja, en ... " De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden.
Rapportcijfer 9	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +50% tot +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: " Ja, en... "
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +25% tot +50%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: " Ja, en .. "
Rapportcijfer 7	De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot +25%	De corporatie voldoet aan de norm,.: " Ja "

Rapportcijfer 6	De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot -10%	De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar aan de norm te voldoen: " Ja, maar... "
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking -10% tot -25%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: " Nee, maar... "
Rapportcijfer 4	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 5% tot -50%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: " Nee, maar... "
Rapportcijfer 3	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking -50% tot -75%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: " Nee "
Rapportcijfer 2	Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking -75% tot -10%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: " Nee "
Rapportcijfer 1	Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: afwijking meer dan -100%	De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: " Nee, en ... "

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Viveste heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt de prestaties van Viveste conform het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0. Dit stelsel wordt hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren vanuit vijf perspectieven: de klant, bewonersparticipatie, belanghouders, intern toezicht en medewerkers. De scores in beide delen zijn gebaseerd op een beoordeling van de prestaties van Viveste door een visitatiecommissie. Meer informatie over samenstelling van de commissie is opgenomen in de bijlagen.

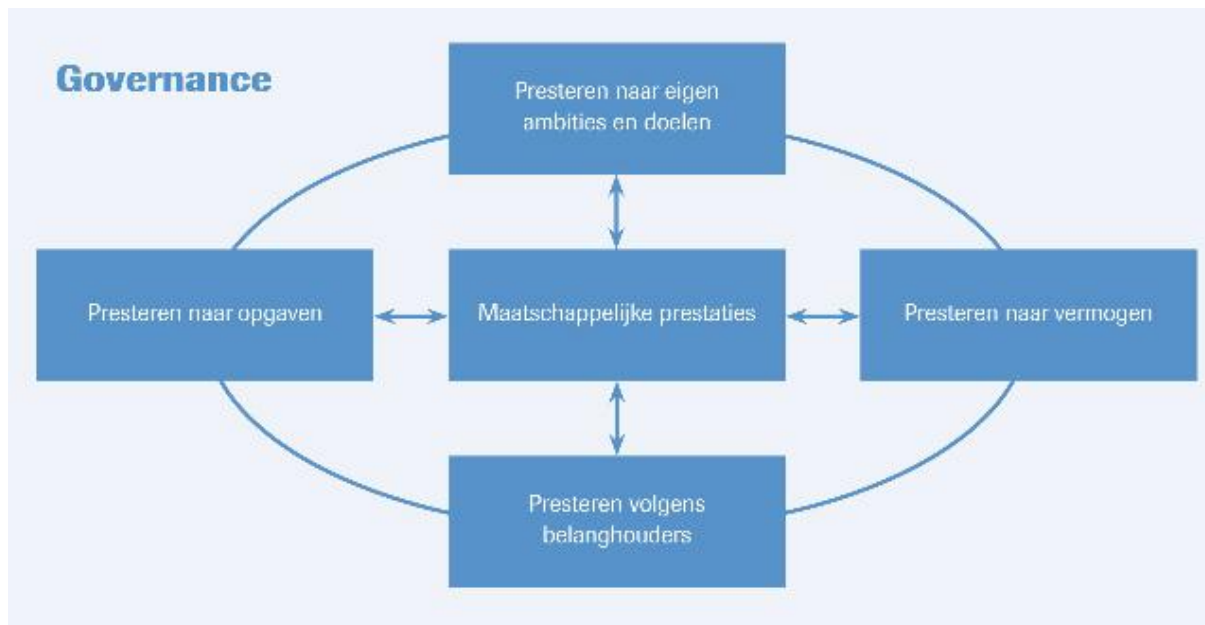
Deel I: Beoordeling op basis van het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0

Het onderzoek in deel I van het rapport omvat een beoordeling van geleverde prestaties afgezet tegen vijf ratio's: ten eerste de opgaven in het werkgebied zoals deze zijn vastgelegd in prestatieafspraken en de Woonvisie van de gemeente. Daarnaast is gekeken naar de eigen prestaties in relatie tot de doelen en ambities van de corporatie, prestaties volgens belanghouders, het presteren naar (financieel) vermogen en ten slotte de kwaliteit van de besluitvorming/governance (zie figuur 1).

De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met belanghouders, zoals de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, wijkraden en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, directieleden, leidinggevendenden, medewerkers en met de accountant van Viveste.

Als onderdeel van de visitatie heeft Viveste een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties. Viveste diende alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in de bijlagen.

Figuur 1. Structuur visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0

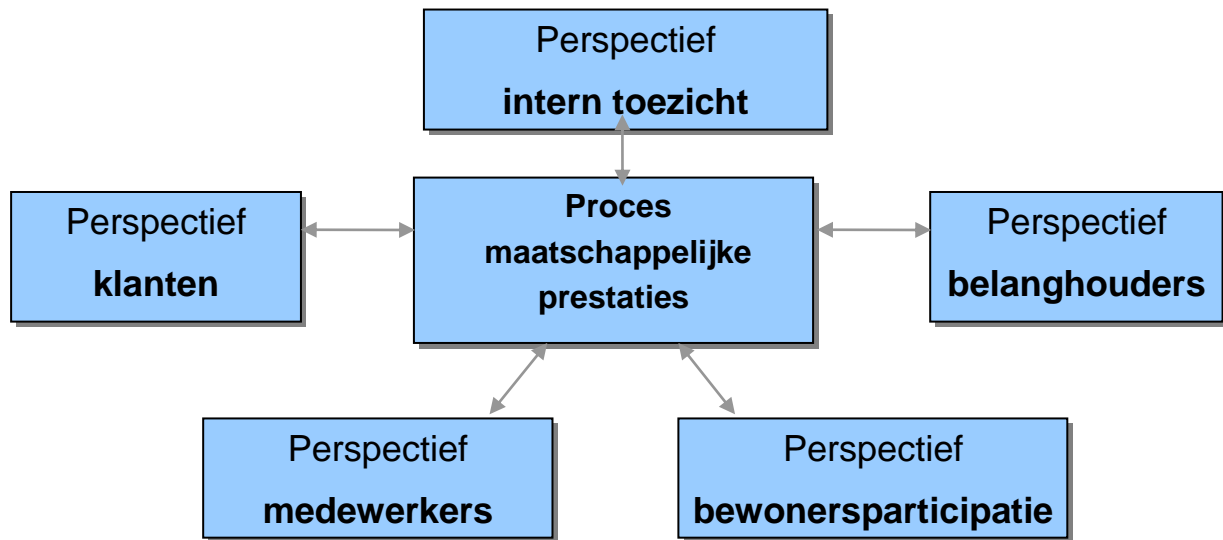


Het visitatiestelsel versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

Deel II: De perspectieven van KWH

In het tweede deel van de KWH-Visitatie wordt de waardering van klanten en belanghouders voor het maatschappelijk presteren van de corporatie in beeld gebracht. Deze waardering wordt gemeten met delen van KWH-meetproducten zoals het KWH-Participatielabel, het KWH-Maatschappijlabel en het KWH-Huurlabel. De meerwaarde van deel II van het rapport is dat naast het oordeel over prestaties ook een oordeel wordt gegeven over het beleidsproces van de corporatie en de mate waarin belanghouders tevreden zijn hierover aangevuld met de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de corporatie. Doordat gebruik wordt gemaakt van hele concrete normen en meetpunten, geeft het tweede deel van het rapport concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren.

Figuur 2. De perspectieven van KWH in schema



De visitatiecommissie zoekt in deel II verklaringen voor prestaties of het uitblijven daarvan. De sleutel kan bijvoorbeeld liggen in het interne toezicht, in de mate waarin de structuur, de bedrijfsvoering en de cultuur van de werkorganisatie zijn afgestemd op de ambities en externe opgave en uitdagingen van de corporatie, of in de frequentie en de diepgang van het overleg met de belanghouders. De visitatiecommissie kijkt niet alleen naar wat al is bereikt. Zij beoordeelt ook of er voldoende waarborgen zijn voor goed presteren in de nabije toekomst. Het is aan de visitatiecommissie om het presteren in perspectief te plaatsen en te komen tot een wijs en communiceerbaar oordeel.

De beoordeling van Viveste in het tweede deel van dit onderzoek heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In de onderzoeksverantwoording in de bijlagen is weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

1.3 Bijzondere aanpak visitatie Viveste

De aanpak van de visitatie bij Viveste is in meerdere opzichten bijzonder. Viveste heeft zich zonder meer als een zelfbewuste organisatie gepresenteerd. De door de corporatie opgestelde zelfevaluatie getuigt van een positief kritische houding naar het eigen handelen. Deze houding is ook aangetroffen in de interviews met de medewerkers, managementteam en de directeur-bestuurder. Al met al concludeert de commissie dat de corporatie aangetoond heeft haar deuren en ramen open te zetten.

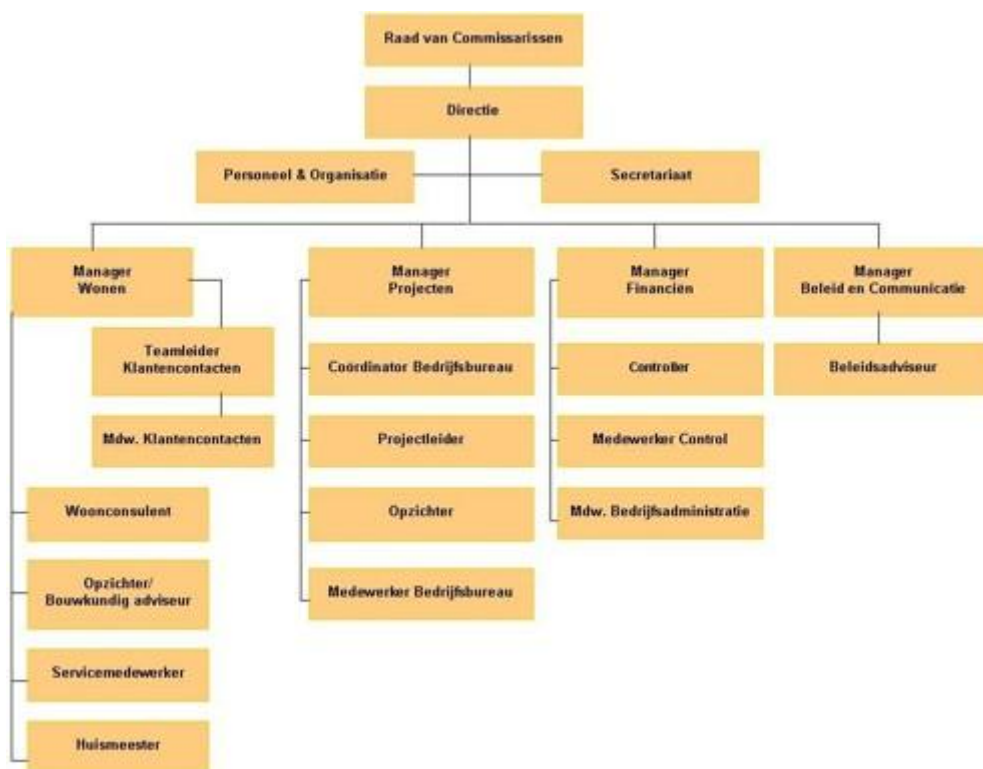
Bij de belanghouders is via enquêtes en interviews informatie opgehaald over het presteren van de corporatie. De belanghouders waren zonder meer bereid mee te werken en open te zijn over hun samenwerking met Viveste.

1.4 Viveste en haar werkgebied: een impressie

Viveste is ontstaan in 2006 uit een fusie tussen de Algemene Woningstichting Houten (AWH) en Woningstichting dr. Schaepman. Het werkgebied betreft de gemeente Houten. Viveste kent een woningvoorraad van 4.993 wooneenheden. Houten is een groeigemeente waarbinnen Viveste de afgelopen jaren stevig gebouwd heeft. De woningvoorraad van Viveste is dan ook relatief jong.

Organisatie

De organisatie van Viveste bestaat uit 33,4 FTE. Het organogram ziet er als volgt uit:



In het jaarverslag 2009 is een apart hoofdstuk opgenomen over de Raad van Commissarissen. Hierin wordt duidelijk dat de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen (RvC) in de statuten van de Stichting Viveste omschreven zijn. Dit is verder uitgewerkt in het 'Reglement Raad van Commissarissen Viveste' zoals dat op 17 september 2007 is vastgesteld. Dit reglement is te vinden op de website van Viveste, net als de profielschets van de RvC.

De RvC was per 31 december 2009 samengesteld uit vijf leden, die in eerste instantie voor een periode van vier jaar zijn benoemd en die, overeenkomstig het bepaalde in de statuten, voor twee volgende zittingstermijnen van vier jaar kunnen worden herbenoemd. De leden van de RvC worden door de raad benoemd aan de hand van een profielschets. Het profiel, waarin omvang, deskundigheden en leeftijdsopbouw van de raad zijn opgenomen, wordt door de RvC vastgesteld en gehanteerd (jaarverslag 2009).

Missie

De missie, zoals verwoord in het beleidsplan 2006-2011, van Viveste luidde: "Geeft kleur aan wonen". Deze missie was als volgt uitgewerkt:

"Het bieden van goede huisvesting en het perspectief op een passende wooncarrière in de gemeente Houten. Bijzondere aandacht gaat uit naar hen in een moeilijke positie op de woningmarkt die niet zelfstandig in hun wonen kunnen voorzien. Wij willen een prettig woon- en leefklimaat gestalten in onze wijken en buurten. Voor onze klanten streven wij optimale keuzevrijheid na voor gebruik en inrichting van de woning en wij bieden een goed pakket aan diensten om het wonen aangenaam te laten zijn. Onze organisatie is enthousiast, innovatief en maatschappelijk betrokken. Samen met derden willen wij de missie bereiken."

De nieuwe missie, zoals verwoord in het beleidsplan 2010-2015, is:

"Idealistisch en realistisch samen werken aan plezierig wonen."

Belanghouders

Viveste wil graag verankerd zijn in de Houtense samenleving. Naast de huurders zijn de gemeente en de zorg- en welzijnsorganisatie belangrijke partners bij samenwerking. Viveste participeert in diverse overleggen zoals het Platform Wmo, WESP en de regie groep "Regie in de Wijk". Daarnaast participeert Viveste in de regionale samenwerking BRU.

Regelmatig wordt de klanttevredenheid van de huurders gemeten via USP Bewonerscan. De klanttevredenheid en beleving over de leefbaarheid wordt door de gemeente Houten met de Leefbaarheidsmonitor gemeten (één keer per twee jaar). Viveste maakt hier ook gebruik van.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen. In deel I worden de prestaties van Viveste beoordeeld op basis van de visitatiemethodiek zoals die wordt beheerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Dit deel toetst vooral de 'harde' prestaties en hoe deze door belanghouders worden gewaardeerd. In hoofdstuk 2 tot en met 5 bespreken wij de prestaties van Viveste vanuit diverse invalshoeken: de Opgaven in het werkgebied van Viveste (PnO), de Eigen Ambities en Doelen (PnA/D), de verwachtingen van Belanghouders (PvB), de financiële mogelijkheden (PnV). In hoofdstuk 5 worden de kwaliteit van het bestuur en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Viveste beoordeeld (Gov).

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, belanghouders bewonersorganisaties, intern toezicht en medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Viveste. Er komen vragen aan bod zoals: hoe worden de producten en diensten van Viveste gewaardeerd door haar klanten, hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Viveste, voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen, hoe geeft de Raad van Commissarissen invulling aan haar rol van toezichthouder en adviseur, krijgen medewerkers voldoende ondersteuning en richting om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke prestaties van de organisatie? Deze vragen komen in deel II aan bod in hoofdstuk 7. Wij sluiten het visitatierapport af met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 8.

2 Presteren naar Opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in Houten

In het kader van de eigen prestatie-evaluatie levert de corporatie een overzicht aan van opgaven in het werkgebied op elk van de prestatievelden. Per prestatieveld benoemt de corporatie de opgaven, geeft aan waar (in welke documenten) wij deze opgaven kunnen terugvinden en in welke mate prestaties zijn gerealiseerd die bijdragen aan een oplossing voor deze opgaven.

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen - maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector - zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de Prestaties naar Opgaven hebben wij daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraad van Houten zijn vastgesteld.

Voor Viveste zijn gedurende de meetperiode de prestatieafspraken 2006-2010 met de gemeente Houten leidend geweest voor het bepalen van de opgaven in de gemeenten. De prestatieafspraken zijn in 2010 geëvalueerd.

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar Opgaven tot stand komen. De maatschappelijke opgaven zijn ontleend aan gemeentelijke beleidsnota's en de prestatieafspraken die Viveste heeft afgesloten met de gemeente Houten.

Feitelijk ontbreekt veelal een meetbaar geformuleerde opgave. Een beeld dat wordt erkend door de corporatie. Dit maakt een (kwalitatieve of kwantitatieve) beoordeling over de mate waarin de geleverde prestaties zich verhouden tot de geformuleerde opgaven, moeilijk. Waar mogelijk is gebruik gemaakt van vergelijkingen met de referentiegroepen, zoals weergegeven in de Corporatie in Perspectief-rapportages of geput uit het beeld dat ontstaat uit de verschillende interviews en de uitkomsten van de vragenlijsten. De commissie is van mening dat een niet SMART-geformuleerde opgave niet hoger is te beoordelen dan een 6,0. Aanbeveling is dan ook in het vervolg de ambities meer meetbaar te formuleren zodat een toetsing beter mogelijk is.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

	Prestatieveld	Beoordeling
1	Beschikbaarheid	6,0
2	Betaalbaarheid	6,0
3	Bijzondere doelgroepen	6,4
4	Leefbaarheid	5,5
5	Bouwproductie	6,7
6	Stedelijke vernieuwing	6,0
7	Energie en duurzaamheid	5,0
	Overige opgave	7,0
	Totaal	6,1

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Beschikbaarheid		De toewijzingscriteria voor de huur in relatie tot het inkomen liggen vast in de Huisvestingsverordening. Uit de gegevens van Corpordata blijkt welke inkomens wij gehuisvest hebben in de jaren 2006 tot en met 2009.
		Score	6,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een bijdrage heeft geleverd aan het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 6,0.

De corporatie heeft geen opgave benoemd, wel is er een prestatie geleverd. Om de prestatie te beoordelen is gekeken naar toewijzing zoals die in de Corporatie in Perspectief-rapportage van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) naar voren komt. In de Corporatie in Perspectief-rapportage 2010 blijkt dat Viveste in de periode 2006-2009 58,1% van de woningen toegewezen heeft aan binnen de inkomensgrenzen uit de Wet Huurtoeslag. Bij de referentiegroep is dit percentage 61,9%.

Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
2	Betaalbaarheid	De corporaties verplichten zich om minimaal 20% van de kernvoorraad in stand te houden (tot aftoppingsgrens drie- of meerpersoonshuishoudens) (2005: 3.637).	In absolute zin is het aantal woningen in de categorie goedkoop en betaalbaar in de periode 2005 - 2009 toegenomen van 3.598 tot 3.743. Procentueel gezien is het aantal twee procent gedaald van 78% tot 76%.
			Op 31 december 2009 had 8% van de woningen van Viveste een huur lager dan € 357,37 en 68% een huur tussen de € 357,37 en de € 548,18.
		Score	6,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie concrete doelstellingen heeft geformuleerd over de betaalbaarheid van haar woningen passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 6,0.

>Wat betreft de prestaties rondom de kernvoorraad worden in de opgave en prestatie verschillende vergelijkingen gemaakt. Dit maakt een beoordeling van de prestatie een moeilijke. Navraag in de interviews leert dat de kernvoorraad zich echter rond de 20% bevindt (6,0).

>Wat betreft de verdeling tussen de huren wordt een vergelijk gemaakt met vergelijkbare corporaties. Hiervoor wordt gekeken naar de Corporatie in Perspectief 2010. De gemiddelde huurprijs per maand per huurwoningen bedraagt daarin € 478,- ten op zichten van € 460,- voor de referentiegroep (CIP 2010). De huur in % van maximaal toegestane huur bedraagt 72,8%. Dit is een vergelijkbaar percentage ten opzichte van de referentiegroep. In de CIP 2010 blijkt dat Viveste ten opzichte van de referentiegroep relatief meer dure woningen heeft (respectievelijk 19,6% en 12,1%). Daaraan gekoppeld is geen meetbare opgave gegeven wat een vergelijk dus lastig maakt (6,0).

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	Uitgangspunt is uitbreiding van de voorraad voor ouderen geschikte woningen (2001: 1.349 woningen).	In het SVB is vastgelegd dat 237 woningen aangepast zullen worden zodat zij geschikt zijn voor senioren. Dit gebeurt bij mutatie en projectmatig bij planmatig onderhoud.
		Partijen geven gestalte aan de samenwerking in het kader van het convenant wonen, zorg en welzijn (afgesloten op 26-5-2003), onder andere door deelname aan het loket VIA Houten.	In 2005 is VIA Houten opgericht (één loket voor wonen, zorg en welzijn in Houten). Viveste nam deel aan het bestuur. Eind 2008 is een onafhankelijke stichting opgericht. Op 2 maart 2009 is een convenant tussen de gemeente, MEE en Viveste getekend ten behoeve van de financiering van het loket.
		Afspraak is dat gedurende de gehele bouwperiode in Houten-Zuid circa 300 sociale huurwoningen voor senioren geschikt uitgevoerd zullen zijn. Deze woningen kunnen tevens ingezet worden ten behoeve van de huisvesting van jongeren. Partijen constateren dat inmiddels tot 1-1-2005 in de huursector 243 woningen gerealiseerd zijn.	Seniorgeschikte woningen in Houten-Zuid: Leebrug II: 39 appartementen. Loerik III: 51 appartementen. Castellum-West: 122 appartementen. Castellum-Oost: 50 appartementen. Draagmuur: 27 appartementen. Totaal: 289 seniorgeschikte woningen.
		De voorziening voor tijdelijke noodopvang wordt voortgezet. De mogelijkheden worden onderzocht om te komen tot uitbreiding van de voorziening.	In Houten worden drie woningen verhuurd aan de Stichting Timon ten behoeve van noodhuisvesting. Deze woningen zijn bedoeld voor mensen met een acuut huisvestingsprobleem in Houten. Zij krijgen maximaal acht maanden de tijd om even tot rust te komen. Daarna dienen zij zelf voor vervolghuisvesting te zorgen. Tijdens het verblijf in de noodhuisvesting krijgt men begeleiding van de Stichting Timon. Viveste betaalt de leegstandskosten.
		Partijen spreken uit om initiatieven voor huisvesting in vormen van begeleid wonen van bijzondere doelgroepen en jongeren actief te ondersteunen.	In de nieuwbouw aan Het Rond zijn 20 woningen verhuurd aan Stichting Reinaerde (mensen met een verstandelijke beperking) ten behoeve van mensen met een beperking. Aan het Stationserf worden 19 appartementen ten behoeve van cliënten van Stichting Philadelphia Zorg (jongeren met een verstandelijke beperking) gerealiseerd. De overige 14 woningen zijn gereserveerd voor jongeren. In Castellum-West worden 30 appartementen en een kantoorruimte ten behoeve van cliënten van de Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht met een autistisch spectrum gerealiseerd.
		Het aanbod nultredenwoningen (gewoon, aanpasbaar en rolstoelgeschikt samen) is onvoldoende om in de huidige behoefte te voorzien: er is een tekort aan ruim 650 woningen. Alleen via het bijbouwen van geschikte woningen kan niet tegemoet gekomen worden aan het huidige tekort en aan de behoefte. Daarom moet ook gekeken worden naar de bestaande bouw.	In de nieuwbouw is ruimschoots aandacht besteed aan seniorgeschikte woningen. In de periode 2006 tot en met 2010 zijn 284 huurappartementen en 75 Koopgarantappartementen opgeleverd. Ook in het Strategisch Voorraadbeleid is aandacht besteed aan het aanpassen van de woningvoorraad ten behoeve van senioren.
		Score	6,4

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan de huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 6,4.

- > Voorraad ouderen geschikte woning. Zowel opgave als prestatie zijn niet vergelijkbaar en niet gekwantificeerd. Niet duidelijk wordt hoeveel woningen nu daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Deze opgave is dan ook niet beoordeeld.
- > Senioren geschikte woningen. Deze opgave is behaald (7,0).
- > VIA Houten. De deelname van Viveste aan het loket VIA Houten getuigd van een brede maatschappelijke taakopvatting. De rol en positie die Viveste hierin inneemt wordt door de belanghouders gewaardeerd. Uitdagingen liggen er in zorgen dragen voor een stuk regie. Die valt nu bij de gemeente, maar Viveste heeft als financier de afgelopen ook geen sterke regie gevoerd. Het niet hebben van concrete prestatieafspraken over het verwachte functioneren van het loket VIA Houten maken dit ook extra lastig. In januari 2011 wordt de samenwerking geëvalueerd. Belanghouders geven aan dat men hoopt dat het loket haar brede adviesrol blijft behouden in de toekomst (7,0).
- > De rol en positie die Viveste inneemt met betrekking tot de huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt door de verschillende zorg- en welzijnspartijen gewaardeerd. De opgaven zijn echter niet voldoende gekwantificeerd. Bij realisatie van het laatste project voor tienermoeders (dat is overgenomen door Habion) is er voorlopig voldoende aanbod voor het segment dat Timon bedient. Alleen voldoende jongerenhuisvesting is een blijvend punt van aandacht voor heel Houten. Dit ook met het oog op de doorstroming van de complexen van Timon naar reguliere jongerenhuisvesting (7,0).
- > Viveste heeft veel gedaan voor Reinaerde, daar bestaat waardering voor. Voor Reinaerde zou de bouwproductie omhoog moeten, ook voor wooneenheden volgens nieuwe norm (50m²). Verwacht mag worden dat complexen met eenheden van 12m² op termijn niet meer acceptabel zijn voor cliënten. Hierop moet worden geanticipeerd door de corporatie. Vanuit 'Stichting Philadelphia bestaat ook veel waardering voor de inzet. Voor het realiseren van het laatste huisvestingstraject heeft Viveste stevig onderhandeld, om dit binnen de mogelijkheden te realiseren – en met succes (7,0).
- > Nultredenwoningen. De opgave is 650 woningen. Daarvan zijn er 359 gerealiseerd. Dit is een onderschrijding van iets minder dan 50%. De realisatie van de opgave is vooral gezocht in nieuwbouw. Dit terwijl ook kansen hadden gelegen in het bestaand bezit (4,0).

Leefbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
4	Leefbaarheid	Periodiek verrichten de woningstichtingen een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten van deze onderzoeken worden gedeeld en opgepakt.	Viveste heeft in 2007 en 2009 de USP-bewonersscan uitgevoerd.
		Het tweede kansbeleid wordt geactualiseerd en de mogelijkheid van samenwerking met andere partijen (waaronder omliggende gemeenten) wordt gezien.	In juli 2007 is een laatste kansbeleid vormgegeven.
		Partijen wijzen op de aandacht die nodig is voor sociale cohesie in de kleine kernen. Gedacht wordt aan specifieke maatregelen op het gebied van woonruimteverdeling en het instandhouden van voorzieningen, zoals een Dorpshuis.	In 2006 was er sprake van dat Viveste een rol zou hebben bij de ontwikkeling van het Dorpshuis in Schalkwijk. De gemeente is zich echter nog aan het bezinnen op haar vastgoed. Bij mutaties in de kleine kernen hebben woningzoekenden uit de kleine kern voorrang (lokaal maatwerk, kernbinding).
		Score	5,5

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd, passend bij de opgave in haar werkgebied, op het gebied van leefbaarheid in de buurten en wijken waar haar woongelegenheden gelegen zijn, wordt beoordeeld met een 5,5.

- > Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek is in de ogen van de commissie geen doel op zich. Niet duidelijk wordt wat er met uitkomsten is gebeurd en of deze ook zijn teruggelegd naar de bewoners. De opgave is dan ook niet beoordeeld. Bij het onderdeel "Presteren volgens Stakeholders" wordt verder ingegaan op de klanttevredenheidsonderzoeken.
- > Het laatste kansbeleid betreft een kort en bondig memo van twee pagina's. Het hebben van een laatste kansbeleid is conform de opgave. Niet duidelijk wordt hoe vaak hier gebruik van is gemaakt en wat het effect is geweest van het tweede kansbeleid (6,0)
- > De opgave en prestaties op het gebied van leefbaarheid zijn mager te noemen. Het dorpshuis is niet doorgegaan en verdere maatregelen zijn ook niet ingevoerd of bedacht. Alleen in de toewijzing is er ruimte om de opgave om te zetten in een prestatie. In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de prestatieafspraken met de gemeente vooral betrekking hebben op visie en intenties en dat ze onvoldoende geconcretiseerd zijn naar maatschappelijke doelen en prestaties (5,0)

Bouwproductie

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
5	Bouwproductie	Uitgangspunt voor de gemeente en woningstichtingen is uitbreiding van de voorraad voor jongeren geschikte woningen (2005: 394 woningen).	Op de totale voorraad van Viveste betekent de voorgestelde wijziging van doelgroepen dat de voorraad voor jongeren toeneemt van 314 nu tot 382 na de uitvoering van het SVB. Net als nu blijft het overgrote deel goedkoop (95% tot € 400,-). De duurdere woningen zullen worden verhuurd aan jongeren tot 30 jaar. Alle woningen voor jongeren tot 23 jaar zullen een huurprijs hebben die lager blijft dan de kwaliteitskortingsgrens voor jongeren (€ 343,-).
		Koopwoningen voor jongeren, starters, senioren en (andere) eenpersoonshuishoudens. Wij (de gemeente Houten) onderzoeken de samenstelling van de woningvoorraad om deze beter te kunnen laten aansluiten op de vraag.	Zie hierboven. En er zijn ook nog 109 Koopgarantappartementen in aanbouw in Castellum-Oost en -West.
		Viveste zal in Leebrug circa 45 starterswoningen kopen van Ontwikkelings Verband Houten. Viveste zal in Loerik III circa 35 starterswoningen afnemen van Dura Vermeer. Deze woningen zullen onder Koopgarant verkocht worden door Viveste ten behoeve van de doelgroep van beleid.	In het derde en vierde kwartaal van 2009 zijn 56 tweekamerappartementen voor starters opgeleverd. De woningen zijn in 2008 onder Koopgarant verkocht aan starters op de koopwoningenmarkt. In het derde en vierde kwartaal van 2009 zijn 16 grondgebonden en 19 gestapelde koopwoningen opgeleverd. In 2008 waren deze woningen, onder Koopgarant, verkocht aan starters op de koopwoningenmarkt.
		Uit het onderzoek van het Rigo blijkt dat er in Houten nog een grote opgave ligt met betrekking tot het realiseren van seniorgeschikte woningen.	De meeste woningen die in de nieuwbouw worden gerealiseerd zijn seniorgeschikte appartementen. Aangezien de vergrijzing pas over een aantal jaren plaats gaat vinden worden deze woningen nu nog niet allemaal toegewezen aan senioren.

			In 2007 heeft Viveste besloten 136 nieuwbouwkooptoningen te realiseren onder Koopgarant ten behoeve van starters op de woningmarkt. Dit zijn met name jongeren. Later is dit aantal uitgebreid tot in totaal 200 starterswoningen.
		Score	6,7

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan de uitbreiding, aanpassing en/of verbetering van de woningvoorraad passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 6,7.

- > De corporatie heeft zich gedurende de meetperiode actief ingezet om woningen voor jongeren te realiseren. Dit wordt door de belanghouders ook aangegeven. De genoemde opgave is niet SMART en bevat eerder een beleidsintentie dan een maatschappelijke opgave. De intentie komt echter wel voort uit een maatschappelijke opgave namelijk; woningen voor starters en senioren. De prestaties van de corporatie op het gebied van jongerenwoningen worden lovenswaardig bevonden. Met betrekking tot de realisatie van seniorenwoningen wordt door belanghouders aangegeven dat Viveste qua kennis en expertise op dit vlak (vanuit de vraag van senioren) nog een inhaalslag heeft te maken. Zo voldoen de gerealiseerde aanleunwoningen in het complex Loeriker Stee (Warande) niet geheel en al aan de wensen van de senioren. Feit blijft dat de genoemde opgave (onderzoek doen naar...) niet aansluit op de prestatie (realisatie woningen). Om de corporatie wel recht te doen aan de inspanningen die zijn gepleegd, wordt een 6,0 gegeven.
- > Van de 80 starterswoningen zijn er 91 gereed en verkocht. Dit is een overschrijding van ongeveer 14 %. Dit maakt dat het cijfer een 7,0 wordt.
- > In de prestatie-evaluatie, zoals aangeleverd door de corporatie, is in eerste instantie geen concrete opgave benoemd bij de opgave rondom de 200 starterswoningen. Navraag leert dat de prestaties voortkomen uit de Overeenkomst "Lege plekken Houten Vinex" met de gemeente Houten. Hierin wordt een aantal van 136 woningen genoemd. Later is besloten om dit aantal te verhogen naar 200. Bij de achtergrond van deze beslissing is geen documentatie aangetroffen. De commissie komt tot een beoordeling op dit punt van een 7,0.

Stedelijke vernieuwing

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing		In 2007 is gestart met de herontwikkeling van het centrum van Houten omdat het voorzieningenniveau van Houten niet meer toereikend was voor de inwoners. Daarom hebben wij 51 relatief nieuwe woningen van Viveste plaats moeten maken voor nieuwbouw. Behalve dit project heeft Viveste naar verwachting voorlopig niet te maken met grote herstructureringsopgaven in het eigen woningbezit.
		Score	6,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan stedelijke vernieuwing en/of dorpsvernieuwing passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 6,0.

- > Alhoewel hier geen opgave is benoemd kan de inspanning die Viveste heeft geleverd met betrekking tot het centrumplan als substantieel worden beschouwd. Iets wat de belanghouders ook aangeven. Viveste kent een relatief jong bezit dat past bij een groeistad. Nu het bezit met het verstrijken van de jaren ouder wordt, zal er in de toekomst waarschijnlijk ook meer gevraagd worden van Viveste op dit gebied (6,0).

Energie en Duurzaamheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	Milieubeleidsplan gemeente	In mei 2010 is er een overeenkomst tussen de gemeente en Viveste gesloten voor een haalbaarheidsonderzoek voor een Lokaal Houtens Duurzaam Energiebedrijf.
		Score	5,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan de energiezuinigheid en duurzaamheid bij het bouwen en beheren van woningen passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 5,0.

- > Genoemde prestatie is een intentie. Het geeft te denken dat Viveste met betrekking tot de opgave rondom Energie en Duurzaamheid gedurende de meetperiode niet verder komt dan het milieubeleidsplan en een haalbaarheidsonderzoek. In het huidige beleidsplan is duurzaamheid wel meegenomen. Dit is een kans voor Viveste om de opgave rondom Energie en Duurzaamheid serieus op de agenda te zetten.

Overige opgave

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
8	Overige opgave	Partijen zullen aan het begin van de periode van deze prestatieafspraken een onderzoek (laten) doen naar de behoefte aan onzelfstandig wonen (kamerbewoning). Aan de hand van de uitkomsten daarvan kunnen nadere afspraken worden gemaakt over de realisatie daarvan.	In 2007 is, in samenwerking met de gemeente, onderzoek uitgevoerd naar de woonwensen van jongeren in Houten.
		De woningstichtingen stellen de benodigde woningen voor de huisvesting van statushouders/verblijfsgerechtigden beschikbaar. Hierbij is maatgevend de taakstelling op grond van de Huisvestingswet.	Er zijn woningen buiten de Woningkrant verhuurd: 15 x huisvesting vluchtelingen. Er vindt overleg met de gemeente plaats over de huisvesting van de vergunninghouders. Het streven is om aan de taakstelling te voldoen.
		Score	7,0

Toelichting:

De overige opgave worden beoordeeld met een 7,0.

- > Het onderzoek heeft geleid tot een concrete vertaling in aanbod richting starters (7,0).
- > Opgave rondom huisvesting statushouders is niet geconcretiseerd, waardoor een vergelijk tussen opgave en prestatie lastig is. Maatschappelijke taakstelling zoals genoemd in de circulaire van het ministerie is 15 huishoudens. Dit gaat echter over 2010. Genoemde prestatie gaat over 2008. Ervan uitgaande dat de taakstelling in 2008 dezelfde was als die in 2010, met daarbij aangetekend dat de corporatie in de desbetreffende circulaire nog negen personen moet huisvesten, wordt deze prestatie beoordeeld met een 7,0.

2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant ook landelijk en regionaal, voordoen.	5,3
II.1 De corporatie beschikt op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht in lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet.	5,3
II.2 De corporatie brengt de ontwikkeling van voor het beleid relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen (zie II.1) systematisch en periodiek in beeld.	5,3

Toelichting:

Met de gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt die leidend zijn bij de bepaling van de opgave. Uit de interviews blijkt dat deze prestatieafspraken ook daadwerkelijk een richtlijn voor het handelen van de corporatie zijn geweest. De prestatieafspraken zijn echter niet altijd in voldoende mate meetbaar. Voorts zijn de Nota Wonen 2015, Ruimtelijke Visie 2015, Rapport Wonen met Zorg en Welzijn belangrijke documenten voor de corporatie om inzicht te krijgen in de lokale en regionale opgaven. Daarnaast participeert de corporatie in verschillende lokale overlegstructuren (wijkplatforms, WESP, et cetera).

- > De corporatie heeft een overzicht van de opgave, maar deze zijn niet altijd concreet doorvertaald in kwantitatieve en kwalitatieve variabele. De prestatieafspraken met de gemeente Houten zijn hier een voorbeeld van. Er is hierin zicht op de opgave, maar scherp geformuleerde doelstellingen ontbreken veelal. Positieve uitzonderingen hierop zijn bouwproductie en bijzondere doelgroepen. Minder positieve uitzondering is energie en duurzaamheid, waarop helemaal geen concrete opgave is geformuleerd.
- > Het systematisch in beeld brengen van relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen was geen gemeengoed binnen Viveste. Er is zicht op de omgevingsvariabelen alleen gebeurde dit niet systematisch. Hiervan getuigen de vele memo's. Vanuit een niet geconcretiseerde opgave is dit ook niet verwonderlijk. Algemene beoordeling is een 6,0, met uitzondering voor leefbaarheid, stedelijke vernieuwing en energie en duurzaamheid.

2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	5,2
III.1 De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet.	4,9
III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	4,9
III.3 De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	5,9

Toelichting:

Het omzetten van de opgave in concrete voornemens is in onvoldoende mate aangetroffen. Het gebeurde wel, maar vaak incidenteel. Dit heeft mede te maken met een onvoldoende inzicht in de kwalitatieve en kwantitatieve variabelen behorende bij de opgave. Neemt niet weg dat de corporatie de opgaven wel heeft opgepakt en volgens de belanghouders ook in redelijk voldoende mate. Pas in 2010 is op verzoek van de RvC een memo opgesteld waarin de relatie tussen Viveste en haar belanghouders wordt uitgekristalliseerd. In het beleidsplan uit 2006 en in de jaarverslagen wordt stilgestaan bij de belanghouders van Viveste. Een expliciete doorvertaling van de opgave en de daarbij behorende belanghouders is niet aangetroffen. Wel blijkt uit de interviews dat Viveste wel goed in de gaten heeft wie voor welke samenwerking noodzakelijk is.

Viveste staat midden in de Houtense samenleving en participeert in diverse overleggen. Als er zich een opgave voordoet, weet Viveste daar de benodigde partners bij te vinden.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	5,1
IV.1 De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet, en in welke mate, zijn gerealiseerd.	5,1
IV.2 De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	

Toelichting:

Een actieve monitoring en bijsturing met betrekking tot de opgave heeft de afgelopen periode in grote lijnen ontbroken. Iets wat de corporatie ook onderkend. De prestatieafspraken zijn in 2010 geëvalueerd en er is regelmatig overleg tussen de corporatie en de wethouder. In dit overleg zijn niet alle voornemens, zoals genoemd in de prestatieafspraken, onderwerp van gesprek geweest (zie hiervoor de prestatie evaluatie).

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,1
II Kennis en inzicht	10%	5,3
III Planning	10%	5,2
IV Monitoring	10%	5,1
Totaal		5,8

Toelichting:

Viveste scoort een 5,6 op het gebied van presteren volgens opgave. Leidend zijn de prestatieafspraken geweest met de gemeente. Deze zijn vaak niet goed meetbaar geformuleerd. Tevens heeft het gedurende de meetperiode veelal ontbroken aan een actieve monitoring en indien nodig bijsturing van de prestaties. De corporatie heeft inzicht in de opgave maar heeft deze onvoldoende doorvertaald in meetbare doelen en prestaties.

3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

3.1 Missie en ambities

De missie, zoals verwoord in het beleidsplan 2006-2011, van Viveste luidde: "Geeft kleur aan wonen". Deze missie was als volgt uitgewerkt:

"Het bieden van goede huisvesting en het perspectief op een passende wooncarrière in de gemeente Houten. Bijzondere aandacht gaat uit naar hen in een moeilijke positie op de woningmarkt die niet zelfstandig in hun wonen kunnen voorzien. Wij willen een prettig woon- en leefklimaat gestalte geven in onze wijken en buurten. Voor onze klanten streven wij optimale keuzevrijheid na voor gebruik en inrichting van de woning en wij bieden een goed pakket aan diensten om het wonen aangenaam te laten zijn. Onze organisatie is enthousiast, innovatief en maatschappelijk betrokken. Samen met derden willen wij de missie bereiken."

De nieuwe missie, zoals verwoord in het beleidsplan 2010-2015, is: "Idealistisch en realistisch samen werken aan plezierig wonen."

3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar eigen Ambities en Doelen tot stand komen. Het overzicht is door Viveste aangeleverd en door de commissie getoetst.

Feitelijk ontbreekt veelal een meetbaar geformuleerde ambitie. Dit beeld wordt door de corporatie herkend en is ook geconstateerd in hoofdstuk 2 (Presteren naar Opgave). Dit maakt een kwalitatieve of kwantitatieve beoordeling over de mate waarin de geleverde prestatie zich verhoudt tot de geformuleerde opgave moeilijk. Waar mogelijk is gebruik gemaakt van vergelijkingen met de referentiegroepen zoals weergegeven in de Corporatie in Perspectief-rapportages of geput uit het beeld dat ontstaat uit de verschillende interviews en de uitkomsten van de vragenlijsten. De commissie is van mening dat voor een niet SMART-geformuleerde opgave niet hoger is te geven dan een 6,0. Aanbeveling is dan ook in het vervolg de ambities meer meetbaar en tijdgebonden te formuleren zodat een toetsing beter mogelijk is.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de Eigen Doelen en Ambities van Viveste komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

Prestatieveld		Beoordeling
1	Beschikbaarheid	6,0
2	Betaalbaarheid	5,5
3	Bijzondere doelgroepen	5,3
4	Leefbaarheid	6,3
5	Bouwproductie	6,5
6	Stedelijke vernieuwing	7,0
7	Energie en duurzaamheid	6,0
8	Overige opgaven	6,0
	Totaal	6,1

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1	Beschikbaarheid	De ambitie is de wachtlijsten korter te laten zijn. In de uitwerking behoeft de ambitie nuance en daarbij kan een onderscheid worden gemaakt naar degenen die werkelijk zijn aangewezen op de corporatie en naar hen die ook over andere mogelijkheden beschikken. Het gaat vooral om de eerste groep. De komende jaren zal het bezit moeten toenemen waarvoor een dynamisch portefeuillebeheer nodig zal zijn. Om extra te kunnen bouwen of op een andere manier het woningbezit te laten groeien, zullen kansen worden gezocht en mogelijk nieuwe wegen worden ingeslagen.	In 2008 is de overeenkomst op hoofdlijnen Lege plekken Houten-Vinex afgesloten. Met deze overeenkomst heeft Viveste vastgelegd dat zij circa 136 woningen af zal nemen van projectontwikkelaars en deze onder Koopgarantvoorwaarden zal verkopen. In 2009 zijn 91 Koopgarantwoningen opgeleverd. In 2011 zullen nog eens 109 Koopgarantwoningen opgeleverd worden.
			In 2009 zijn 51 woningen aan Warande verhuurd ten behoeve van mensen met een zorgindicatie.
			In 2009 is een overeenkomst met Vianen gesloten om 190 huurwoningen in Castellum te kunnen realiseren. De woningen worden nu door Bouwvereniging Volksbelang uit Vianen afgenomen. Viveste verhuurt de woningen en zal zij over tien en 12 jaar weer overnemen van Volksbelang.
			In 2010 zijn 39 appartementen ten behoeve van groepswonen van ouderen en een Eerstelijns Medisch Centrum opgeleverd.
			Uit de gegevens van Corpodata blijkt welke inkomens wij gehuisvest hebben. In de jaren 2006 tot en met 2009.
		Score	6,0

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar Eigen Doelen en Ambities ten aanzien van het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep wordt beoordeeld met een 6,0.

- > Koopgarant 137 woningen. Er is significant meer gebouwd dan gepland (overschrijding van 47%). Wat het effect is van de bouwproductie op de wachtlijst is echter niet helder. In dat licht kan de prestatie dan ook niet goed op waarde worden ingeschat (6,0).
- > Er zijn 51 woningen gerealiseerd voor Warande. De kwaliteit van de oplevering is echter nog niet geheel en al volgens wens van de bewoners. De vraag is of Viveste voldoende expertise in huis heeft om seniorengericht te bouwen. Zo zijn de bergingen in het complex te klein voor scootmobielen en voldoen de drempels niet aan de eisen die voor seniorenwoningen gesteld worden.
- > Van Houten en co is positief over de samenwerkingsrelatie met Viveste. De 39 gerealiseerde appartementen ten behoeve van groepswonen geven blijk van het feit dat Viveste oog heeft voor ontwikkelingen vanuit de vraag van senioren.

Betaalbaarheid

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
2	Betaalbaarheid	Betaalbaarheid van onze woningen vinden wij belangrijk. In de toekomst wordt meer persoonlijk maatwerk geleverd. Dat kan door voor huurders die het echt nodig hebben de huurprijs laag te houden en wij willen nagaan of een deel van het nieuw te bouwen bezit goedkoop kan worden aangeboden door eenvoudigere woningen te bouwen.	In absolute zin is het aantal woningen in de categorie goedkoop en betaalbaar in de periode 2005 - 2009 toegenomen van 3.598 tot 3.743. Procentueel gezien is het aantal twee procent gedaald van 78% tot 76%.
			In het Strategisch Voorraadbeleid is het streefhurenbeleid vastgelegd. Er wordt gewerkt met een eenduidige prijs-kwaliteitverhouding.
		In het Strategisch Voorraadbeleid is vastgelegd dat 10% van de woningvoorraad van Viveste een subsidiabele huur onder de € 343,49 (prijsspeel 1 juli 2007) moet hebben en 70% een subsidiabele huur tussen de € 343,49 en de € 526,89 (prijsspeel 1 juli 2007).	Op 31 december 2009 had 8% van de woningen van Viveste een huur lager dan € 357,37 en 68% een huur tussen de € 357,37 en de € 548,18. Het streven uit het SVB is dus nagenoeg gehaald.
		Koopwoningen in Houten zijn onbereikbaar voor koopstarters. Hierdoor stagneert de doorstroming vanuit huurwoningen. Viveste wil de komende jaren circa 250 woningen realiseren voor koopstarters. In eerste instantie wordt Koopgarant toegepast in de nieuwbouw. In een later stadium zal bekeken worden of deze verkoopmethode ook toegepast kan worden in gestaande bouw.	In 2007 heeft Viveste besloten nieuwbouwkooptoningen te realiseren onder Koopgarant.
			In het deelplan Schonauwen III is het gebouw Ridderstede opgeleverd. In dit gebouw zijn acht driekamerappartementen verhuurd aan senioren en 16 tweekamerappartementen en drie gemeenschappelijke ruimten aan Stichting Philadelphia Zorg. De huurprijzen liggen onder de huurtoeslaggrens.
			In november en december 2006 zijn de eerste 14 woningen in het deelplan De Hoon III opgeleverd. In het deelplan staan in totaal 35 eengezinshuurwoningen. In maart 2007 worden de laatste 21 woningen opgeleverd. De huurprijzen liggen allemaal onder de huurtoeslaggrens.
		Score	5,5

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar Eigen Doelen en Ambities ten aanzien van de betaalbaarheid van haar woningen wordt beoordeeld met een 5,5.

- > In het Strategisch Voorraadbeleid is de volgende passage opgenomen met betrekking tot de streefhuur: (pagina 41) "wordt in het SVB gekozen om de streefhuur vast te stellen op 70% van de maximale huurprijs voor eengezinswoningen, 80% voor meergezinswoningen en 75% voor maisonnettes". De afgelopen jaren is de huur in % van maximaal toegestane huur toegenomen van 71,9% naar 72,8%. Meerdere belanghouders zien voor Viveste meer verdienmogelijkheden in de bestaande portfolio onder andere meer naar maximaal redelijke huur.
- > Niet duidelijk wordt in welke mate de wachttijd voor jongeren nu daadwerkelijk is verminderd door de realisatie van 200 Koopgarantwoningen. Verder is er in de ambitie sprake van 250 te realiseren Koopgarantwoningen, maar wordt in de toelichting gesproken over 136 woningen. De commissie neemt 250 woningen als ambitie. Daarvan zijn er dus uiteindelijk 200 woningen gerealiseerd. Dit is een onderschrijding van 20% dus een 5,0.

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	Wij zijn actief op het gebied van bijzondere doelgroepen; Het Haltna Huis (verzorgings- en verpleeghuis met aanleunwoningen) wordt herontwikkeld, een beschermd wonen-project is in ontwikkeling en wij zijn in gesprek over de huisvesting van dak- en thuislozen. Voor de huisvesting van mensen met zorgbehoeften zijn wij betrokken bij de ontwikkeling van woonzorgzones. De komende jaren zetten wij dit beleid voort.	In het Haltna Huis zijn vijf woningen verbouwd tot een sociaal cultureel centrum. En er wordt een beddenlift bijgeplaatst.
		<p>Strategische thema's 2006/2007/2008 op het gebied van zorg.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op verzoek aanpassen van woningen opdat mensen niet worden beperkt om met fysieke beperkingen te wonen; hiervoor wordt specifiek beleid ontwikkeld. - Mede ontwikkelen en realiseren van zorgzones (2006 en 2007). - Realiseren van 130 intra- en extramurale zorgwoningen en verpleeghuisbedden (voor 2008). 	<p>In de nieuwbouw aan Het Rond zijn 20 woningen verhuurd aan Stichting Reinaerde (mensen met een verstandelijke beperking) ten behoeve van mensen met een beperking.</p> <p>Aan het Stationserf worden 19 appartementen ten behoeve van cliënten van Stichting Philadelphia Zorg (jongeren met een verstandelijke beperking) gerealiseerd.</p> <p>In Castellum-West worden 30 appartementen en een kantoorruimte ten behoeve van cliënten van de Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht met een autistisch spectrum gerealiseerd.</p> <p>In Leebrug II is een woongroep van ouderen gerealiseerd.</p> <p>Er was een convenant wonen, zorg en welzijn (van 23 mei 2006). Na een verlenging is dit convenant per 1 januari 2009 beëindigd en is de overlegstructuur gewijzigd. In 2010 zou een samenwerkingsovereenkomst opgesteld worden. Viveste neemt actief deel aan de werkgroep zorgvriendelijke wijken (woonzorgzones).</p> <p>De ontwikkeling van een woonzorgcentrum aan De Koppeling, met 130 zorgeenheden, bleek voor Viveste financieel niet haalbaar. De ontwikkeling is overgedragen aan Habion.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - Zorgen dat - in de praktijk door het zorgen voor zorgcontracten of door bemiddeling - zorg aan huis wordt geleverd. - Bevorderen dat iedereen die dat nodig heeft gebruik kan maken van personenalarmering met professionele opvolging; in 2006 en 2007 worden hiertoe enkele concrete initiatieven genomen en afspraken gemaakt. 	<p>Viveste verhuurt 89 aanleunwoningen. De kandidaten met een zorgindicatie worden voorgedragen door een zorginstelling. In 2009 zijn 51 appartementen naast de Loericker Stee opgeleverd en direct verhuurd aan Warande. Warande verhuurt de woningen aan mensen met een zorgindicatie.</p> <p>In Hofstede worden 34 appartementen verhuurd met personenalarmering met professionele alarmopvolging en een zorgbemiddelaar.</p>
		Inspelen op de vraag die door de corporatie zelf is gedefinieerd of in samenspraak met de gemeente of samenwerkingspartners zoals zorginstellingen of maatschappelijke organisaties wordt geformuleerd door vastgoed te ontwikkelen, aan te passen, te verwerven en door op basis van lokaal maatwerk het woningtoewijzingsstelsel hiertoe behulpzaam te laten zijn	In het deelplan Schonauwen III is het gebouw Ridderstede opgeleverd. In dit gebouw zijn acht driekamerappartementen verhuurd aan senioren en 16 tweekamerappartementen en drie gemeenschappelijke ruimten aan Stichting Philadelphia Zorg. De huurprijzen liggen onder de huurtoeslaggrens.
		Score	5,3

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar Eigen Doelen en Ambities ten aanzien van de huisvesting voor bijzondere doelgroepen, zoals ouderen, gehandicapten of personen die extra zorg of begeleiding nodig hebben, wordt beoordeeld met een 5,3.

- > Viveste heeft gedurende de meetperiode veel projecten rondom bijzondere doelgroepen opgepakt. De belanghouders hebben hier oog en waardering voor. In die zin toont Viveste hier haar responsieve kant.
- > Veelal ontbreekt een meetbaar geformuleerde doelstelling en zijn de prestaties daardoor moeilijk op waarde te schatten.

Leefbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
4	Leefbaarheid	<p>De inzet is het behouden en verder ontwikkelen van vitale wijken waarin iedereen prettig woont.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle woningen voorzien van Politiekeurmerk bij uitvoering van mutatieonderhoud, op verzoek van de bewoner en bij het uitvoeren van planmatig gevelonderhoud. - Samenwerkingsrelaties operationaliseren met de gemeente en maatschappelijke organisaties om eenzaamheid terug te dringen; voor de corporatie is dit een maatschappelijke investering. <p>Een ontmoetingsplek creëren in Houten Noord-Oost.</p>	<p>In het Strategisch Voorraadbeleid is vastgelegd dat Viveste het Politiekeurmerk niet als kwaliteitseis hanteert. De woningen worden wel voorzien van inbraakwerend hang- en sluitwerk (weerstandsklasse II).</p> <p>In 2007 is een start gemaakt met de wijkteams. In de wijkteams zijn de gemeente, het opbouwwerk en Viveste vertegenwoordigd. De wijkteams hebben onder andere als doel om problemen, knelpunten en kansen te signaleren en bewonersparticipatie in de wijk te bevorderen. Per wijk is een wijkprofiel opgesteld.</p> <p>Samen met de gemeente stelt Viveste een budget ter beschikking ten behoeve van buurtactiviteiten.</p> <p>Actieve aandacht voor bewonerscommissies. Er is regelmatig overleg met de bewonerscommissies en zij ontvangen een jaarlijks budget ten behoeve van activiteiten in hun complex.</p> <p>Realiseren en stimuleren van woongroepen van ouderen. Zie ook 1 b.</p>
			<p>Viveste heeft een Vivestefonds. Met dit fonds ondersteunt zij projecten en activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van de leefbaarheid in het algemeen en van het lokale gemeenschap in Houten in het bijzonder. Juist op kleinschalig niveau zijn er veel initiatieven die vaak niet over voldoende middelen beschikken om hun doelen te verwezenlijken.</p>

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
		Viveste draagt € 10.000,- per jaar bij aan de hulp- en klussendienst van de SWOH (nu Van Houten & Co). Uit de evaluatie in 2007 blijkt dat 70% van de gebruikers van de dienst huurder bij Viveste is.
		In 2009 is de samenwerkingsovereenkomst van de werkgroep WESP (Wergroep Sociale Problemen) in de woonomgeving herzien. In de werkgroep worden sociale problemen (overlast) besproken waarbij meer dan één instantie betrokken is. De gemeente, politie, maatschappelijk werk en Viveste nemen deel aan het overleg.
		In Houten worden drie woningen verhuurd aan de Stichting Timon ten behoeve van noodhuisvesting. Deze woningen zijn bedoeld voor mensen met een acuut huisvestingsprobleem in Houten. Zij krijgen maximaal acht maanden de tijd om even tot rust te komen. Daarna dienen zij zelf voor vervolghuisvesting te zorgen. Tijdens het verblijf in de noodhuisvesting krijgt men begeleiding van de Stichting Timon. Viveste betaalt de leegstandskosten.
		Sinds begin 2009 bestaat er in Houten een werkgroep integraal samenwerken. In deze werkgroep worden casussen van mensen met betalingsproblemen besproken. Aan de werkgroep nemen de gemeente, het maatschappelijk werk, MEE, SBWU en Viveste deel. Hiermee wordt getracht te voorkomen dat mensen hun huis uit worden gezet.
		Viveste controleert actief op woonfraude ten behoeve van de leefbaarheid van buurten. "Illegale" bewoners leven anoniem en mijden contact met buurtbewoners.
		Hennepkwekerijen en vuurwerkopslagen worden niet getolereerd. Zodra er een kwekerij of gevaarlijke situatie in een woning wordt aangetroffen, wordt de rechter gevraagd de huurovereenkomst te ontbinden.
	Score	6,3

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar Eigen Doelen en Ambities op het gebied van leefbaarheid in de wijken en woonkernen waar haar woongelegenheden gelegen zijn, wordt beoordeeld met een 6,3.

- > Veel van de genoemde ambities op het gebied van leefbaarheid zijn niet SMART geformuleerd. De commissie is van mening dat voor een niet SMART-geformuleerde opgave niet hoger is te geven dan een 6,0.
- > De rol en positie die Viveste inneemt in de wijkteams wordt door de belanghouders gewaardeerd (7,0). De ambitie en prestatie met betrekking tot het Politiekeurmerk zijn van onvoldoende aard om te komen tot een beoordeling. Een ontmoetingsplek in Houten Noord-Oost is niet gecreëerd wegens omstandigheden (er is een subsidie bij de Provincie aangevraagd voor de realisatie van een gemeenschappelijke ruimte in het complex de Dassenburg, maar deze is afgewezen) (5,0).
- > Kijkend naar de CIP-rapportage 2010 scoort Viveste hoger dan de referentiegroep op het gebied van uitgave leefbaarheid (€ 118,- per VHE ten opzichte van € 81,-). Dit geeft een indicatie van de inspanningen van Viveste op dit gebied.
- > Vanuit de belanghouders is veel waardering voor de inzet van Viveste binnen de werkgroep WESP (Werkgroep Sociale Problemen).

Bouwproductie

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
5	Bouwproductie	Uit de marktanalyse blijkt dat het huidige aantal huurwoningen voldoende is voor de behoefte in 2017. Kwalitatief is er binnen de huursector slechts een beperkte verschuiving in de behoefte te verwachten: een zeer licht groeiende behoefte aan gestapelde woningen en een geringe afname van de behoefte aan goedkope huur.	<i>De woningen die Viveste in de nieuwbouw heeft gerealiseerd en in realisatie heeft, zijn met name appartementen.</i>
		<p>Viveste wil zich actief blijven inzetten voor het huisvesten van senioren, onder andere door het voortzetten van de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nieuwbouw (woonzorgcomplexen, geclusterd wonen, meergezinswoningen). - domotica. - opplussen van meergezinswoningen. - concentratie van activiteiten binnen een zorgsteunpunt. - bemiddeling en informatieverstrekking (ook VIA Houten). - intensieve samenwerking met zorg - huisvesting bieden aan zorg (zorgsteunpunt, EMC). 	<p><i>In de nieuwbouw zijn veel woningen met zorg gerealiseerd.</i></p> <p><i>In 2005 is het project Hofstede (42 woningen) opgeleverd. In dit complex is, met subsidie van de provincie, domotica aangebracht. De deuren kunnen automatisch geopend worden en in de alarmstand gaat de verlichting aan, de televisie en het kooktoestel uit. Tevens wordt er ingebeld met een alarmcentrale. Daarnaast is er een alarmverbinding tussen de 51 woningen aan Het Spoor die aan Warande verhuurd zijn en het naastgelegen woonzorgcomplex.</i></p> <p><i>De Loericker Stee. Tot slot heeft Viveste toestemming gegeven om al haar woningen op glasvezel aan te sluiten.</i></p> <p><i>Volgens het SVB moeten 200 woningen de komende tien jaar seniorgeschikt gemaakt worden. Dit beleid is in 2009 geïmplementeerd. Er zijn inmiddels tien woningen seniorgeschikt gemaakt bij mutatie. In 2011 zullen, tegelijk met een schilderbeurt, 34 woningen seniorgeschikt gemaakt worden.</i></p> <p><i>In oktober 2008 is een woning aan Zorgspectrum verhuurd ten behoeve van de levering van geplande en ongeplande zorg in de omgeving. In het Haltna Huis zijn vijf woningen verbouwd tot een sociaal centrum.</i></p>

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			<p><i>In 2005 is VIA Houten opgericht (één loket voor wonen, zorg en welzijn in Houten). Viveste nam deel aan het bestuur. Eind 2008 is een onafhankelijke stichting opgericht. Op 2 maart 2009 is een convenant tussen de gemeente, MEE en Viveste getekend ten behoeve van de financiering van het loket.</i></p> <p><i>De diverse nieuwbouwprojecten zijn in samenwerking met zorginstellingen ontwikkeld.</i></p>
		Score	6,5

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar Eigen Doelen en Ambities ten aanzien van de uitbreiding, aanpassing en/of verbetering van de woningvoorraad wordt beoordeeld met een 6,5.

- > Er is substantieel gebouwd de afgelopen meetperiode. Tot en met 2011, 605 huurwoningen en 193 koopwoningen. De prestaties zijn lastig te beoordelen omdat er geen meetbare doelstelling is geformuleerd. Als er gekeken wordt naar de realisatie-index Nieuwbouw in de CIP-rapportage 2010 is deze 63% ten opzichte van 53% bij de referentiegroep. Wel daalt de realisatie-index over de jaren 2006 tot en met 2008 van 74% naar 41%.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing		<p>In 2007 is gestart met de herontwikkeling van het centrum van Houten omdat het voorzieningenniveau van Houten niet meer toereikend was voor de inwoners. Daarom hebben wij 51 relatief nieuwe woningen van Viveste plaats moeten maken voor nieuwbouw. Behalve dit project heeft Viveste naar verwachting voorlopig niet te maken met grote herstructureringsopgaven in het eigen woningbezit.</p>
		Score	7,0

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar Eigen Doelen en Ambities op het gebied van stedelijke en/of dorpsvernieuwing wordt beoordeeld met een 7,0.

- > Ondanks het feit dat er geen ambitie benoemd is door de corporatie, waardeert de commissie de prestaties met een zeven. Dit is gebaseerd op de waardering zoals de belanghouders die hebben uitgesproken voor de prestaties op het gebied van stedelijke vernieuwing in de interviews en de enquête.
- > Met de herontwikkeling van het centrum van Houten heeft Viveste aangetoond concrete en door belanghouders gewaarde prestaties te kunnen leveren.
- > De komende jaren zal - gezien de historische groei van Houten - stedelijke vernieuwing echter wel meer aandacht vragen.

Energie en Duurzaamheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	Duurzame oplossingen en goede kwaliteit staan bij het beheer en het ontwikkelen en verwerven van nieuw vastgoed voorop.	Groenfinanciering voor Leebrug II en het Stationserf.
			Aanbieden van zonneboilers bij CV-vervanging.
			In het SVB is opgenomen dat over tien jaar alle woningen aan de buitenschil van dubbelglas moeten zijn voorzien. Dit is opgenomen in het planmatig onderhoud.
			Labeling woningbezit A 3% B 18% C 65% D 11% E 1% F 1% G 1%
		Score	6,0

Toelichting:

De prestaties van de corporaties naar Eigen Doelen en Ambities op het gebied van energiezuinigheid en duurzaamheid bij het bouwen en beheren van woningen wordt beoordeeld met een 6,0.

- > Viveste heeft voor zichzelf geen concrete ambities geformuleerd op het gebied van energie en duurzaamheid.
- > Wel zijn er prestaties geleverd met betrekking tot het aanbieden van zonneboilers en de labeling van het woningbezit.
- > In het nieuwe beleidsplan 2010-2015 is duurzaamheid en milieu één van de vijf ambities.

Overige Ambities

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
8	Overige Doelen/Ambities	Voor de bredere opdracht op het gebied van het woon- en leefmilieu wil de corporatie investeren in maatschappelijk vastgoed: huisvesting voor sociaal-culturele voorzieningen, zorg en welzijn en mogelijk ook kleinschalige bedrijvigheid en onderwijs.	In 2009 hebben wij drie voormalige wijkposten van de gemeente Houten aangekocht. Twee van deze wijkposten zijn als atelier verhuurd. De derde wijkpost is verhuurd aan de reddingsbrigade. In 2009 zijn vijf appartementen in het Haltna Huis verbouwd tot een Sociaal Cultureel Centrum voor Van Houten & Co. Viveste neemt zitting in het bestuur van de Stichting Station Op Wielen. De andere deelnemer is de gemeente Houten. Deze stichting heeft tot doel de verplaatsing, renovatie en exploitatie van het Oude Station in Houten. Aan de verplaatsing en restauratie van het Oude Station is de ontwikkeling van de 33 appartementen aan het Stationserf gekoppeld. In het verplaatste station zijn de archeologische werkgroep en een dagbestedingsproject voor mensen met een verstandelijke beperking gehuisvest.

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
		Het leveren van woondiensten of laten leveren van zorg- en welzijnsdiensten en het daarvoor geschikt maken van het woningbezit rekent de corporatie ook tot haar verantwoordelijkheid.	Viveste subsidieert de hulp- en klussendienst van Van Houten & Co om mensen in staat te stellen langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. En er is veel nieuwbouw gerealiseerd waarin zorg geleverd kan worden. Zo is er bij de ontwikkeling van de seniorenappartementen in Castellum rekening mee gehouden dat de wand tussen de badkamer en het toilet verwijderd kan worden als men zorgbehoefte heeft.
			In 2005 is VIA Houten opgericht (één loket voor wonen, zorg en welzijn in Houten). Viveste nam deel aan het bestuur. Eind 2008 is een onafhankelijke stichting opgericht. Op 2 maart 2009 is een convenant tussen de gemeente, MEE en Viveste getekend ten behoeve van de financiering van het loket.
		Score	6,0

Toelichting:

De overige opgaven worden beoordeeld met een 6,0.

- > Station op Wielen wordt door veel belanghouders aangegeven als voorbeeld van de brede maatschappelijke betrokkenheid van Viveste. Wel geven belanghouders aan dat zij Viveste graag meer betrokken hadden gezien bij andere maatschappelijk vastgoed-projecten zoals een brede school. Viveste heeft aangegeven hier geen prioriteit aan te kunnen geven. In het nieuwe beleidsplan wordt het voornemen geuit om te komen tot een toetsingskader voor maatschappelijke vastgoed.

3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht

	Normen en meetpunten	Cijfer
II	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.	6,4
II.1	De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen.	6,4

Toelichting:

- > De corporatie beschikt over een actueel managementdocument waarin de eigen missie is beschreven.
- > Leidinggevend en medewerkers zijn bekend met de missie en de doelen.
- > Een concrete doorvertaling van deze missie in meetbare doelen heeft in het beleidsplan 2006-2010 grotendeels ontbroken.
- > Het nieuwe beleidsplan 2010-2015 bevat meer meetbare doelstelling, daarbij is voor 2010 een jaarplanning opgesteld.

3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.	4,4
III.1 De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten.	4,6
III.2 De corporatie heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen.	4,3

Toelichting:

Het beleidsplan, dat gedurende de meetperiode te operationeel was, is onvoldoende uitgewerkt in concrete doelen of actieplannen. Zo zijn er geen gedragen jaarplannen opgesteld. Daarnaast is nooit gemonitord in hoeverre Viveste de doelstellingen behaalde. De corporatie zegt daar zelf het volgende over:

"Gaandeweg heeft het MT van Viveste ervaren de strategische notitie uit 2006 niet goed te hebben geconcretiseerd en geïmplementeerd. De strategische notitie is niet uitgewerkt in gedragen jaarplannen voor de organisatie."

Een gekoppeld kostenoverzicht heeft daarbij in grote lijnen ontbroken. Er is nu wel een financiële meerjarenprognose met kasstromen, maar een kwalitatieve uitwerking van de risico's ontbreken.

In 2007 is het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) gereed gekomen. Dit document is zeer operationeel van aard en mist strategische en tactische keuzes. De corporatie heeft een actualisatie van het SVB op de agenda staan. Met het nieuwe beleidsplan en de voorgenomen herijking van het SVB wordt getracht meer concreet te worden. Daarnaast worden nu jaarplannen opgesteld om de doorvertaling in de organisatie te bewerkstelligen. Het bewustwordingsmoment in 2008 had de corporatie al eerder eerder van de nut en noodzaak van concrete doorvertaling van ambities hebben moeten doordringen. De stappen die nu worden gezet hadden sneller gezet kunnen worden. De commissie stelt dan ook vraagtekens bij de snelheid waarmee de nieuwe inzichten worden opgepakt en doorgevoerd.

3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar Doelen en Ambities en trekt daaruit conclusies.	4,3
IV.1 De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren naar Doelen en Ambities op de prestatievelden.	4,3
IV.2 Bij onderpresteren formuleert de corporatie verbeteracties.	

Toelichting:

Een sterke monitoring van de doelen heeft ontbroken. Iets wat door de corporatie erkend wordt. Dit neemt niet weg dat Viveste wel doelstellingen gerealiseerd heeft. Monitoring gebeurde eerder op projectniveau dan op meer strategisch niveau. De beperkte monitoring leidt er ook toe dat verbetermaatregelen op prestaties moeilijk te herleiden zijn binnen een strakke plan-do-check-act-cyclus. De corporatie is zich hiervan bewust en neemt verbetermaatregelen. Voorbeeld invoering BSC-cyclus.

3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,1
II Kennis en inzicht	10%	6,4
III Planning	10%	4,4
IV Monitoring	10%	4,3
Totaal		5,8

Toelichting:

Viveste scoort een 5,8 op het gebied van presteren naar Ambities en Doelen. De prestaties die Viveste heeft geleverd komen eerder voort uit responsiviteit voor de omgeving dan uit een stevige plan-do-check-act-cyclus. Gedurende de meetperiode heeft een doorvertaling van missie naar concrete doelen en een daaropvolgende monitoring in grote lijnen ontbroken. De corporatie is zich hiervan bewust en voert verbetermaatregelen door. Zo is het beleidsplan 2010-2015 meer concreet en wordt gewerkt aan een BSC-cyclus.

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Viveste

In de zelfevaluatie die Viveste als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld ziet Viveste de volgende partijen als haar meest relevante belanghouders:

- > Huurders.
- > Gemeente Houten.
- > Stichting Zorgspectrum.
- > Stichting Warande.
- > Stichting Reinaerde.
- > Stichting Fokus.
- > Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht.
- > Van Houten & Co.

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties

Scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan belanghouders worden voorgelegd. Er zijn in totaal 20 enquêtes uitgezet onder de door Viveste aangegeven belangrijkste belanghouders van de corporatie. Alle 20 enquêtes zijn ingevuld.

Eén van de vragen gaat over de waardering voor prestaties van de corporatie op elk van de prestatievelden. De score is gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghouders. Eventuele citaten van belanghouders zijn alleen bedoeld ter illustratie en hebben geen invloed op de puntenscore.

	I.1	I.2	I.3	
	Het belang dat de belanghouders aan de prestatie toekennen.	De waardering die belanghouders geven aan de prestaties van de afgelopen jaren.	De waardering die belanghouders hebben voor de Ambities en Doelen voor de komende jaren.	Totaal
Prestatieveld				
Beschikbaarheid	8,1(19)	7,9(13)	7,4 (15)	7,6
Betaalbaarheid	8,1 (19)	7,7 (15)	7,4 (14)	7,5
Bijzondere doelgroepen	8,2 (20)	7,9 (19)	7,6(16)	7,7
Leefbaarheid	6,8 (19)	7,6 (16)	7,4(14)	7,5
Bouwproductie	7,4 (18)	7,9 (14)	6,8 (14)	7,4
Stedelijke vernieuwing	6,0 (18)	7,3 (11)	6,9 (12)	7,1
Energie en Duurzaamheid	7,1 (18)	7,2 (10)	7,3 (12)	7,2
Totaal	7,4	7,6	7,2	7,4

Noot: een aantal belanghouders kon op een aantal punten geen uitspraak doen over de prestaties van de corporatie. In de tabel staat tussen haakjes het aantal ontvangen reacties.

Typering

De corporatie wordt door de belanghouders getypeerd als lokaal verankerd, openstaand voor verzoeken uit de samenleving en als prettige en betrouwbare samenwerkingspartner. Gedurende de meetperiode heeft Viveste zich sterk ingezet in de Houtense samenleving. Op het gebied van de inzet rondom bijzondere doelgroepen heeft Viveste een passende inzet geleverd die aansluit op het beleid van de gemeente op dit thema. In overleggen zoals WESP en het platform Wmo heeft Viveste aangetoond een prettige samenwerkingspartner te zijn. De corporatie wordt gezien als responsief voor verzoeken uit de samenleving.

Beschikbaarheid

De mate waarin de corporatie een bijdrage heeft geleverd aan het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep wordt beoordeeld met een 7,9. Uitdaging voor de komende jaren ligt in een passende huisvesting voor ouderen en jongeren. Houten kent nog een relatief grote wachtlijst voor goedkope en passende huurwoningen.

Betaalbaarheid

De mate waarin Viveste concrete doelstellingen heeft geformuleerd over de betaalbaarheid van haar woningen wordt door de belanghouders gewaardeerd met een 7,4. Houten heeft echter een grote wachtlijst voor sociale huurwoningen. Door sommige belanghouders wordt dan ook aangegeven dat het uitbreiden van de omvang sociale huurwoningen voor Houten van groot belang is.

Bijzondere doelgroepen

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan de huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven, is beoordeeld met een 7,9. In de Houtense samenleving bestaat veel waardering van Viveste op dit gebied. Voorbeelden zijn de inzet voor Timon en stichting Philadelphia, maar ook de tijd en energie die Viveste steekt in (afstemmings)overleggen zoals WESP en het platform Wmo. Tevens wordt de bijdrage richting het loket VIA Houten gewaardeerd. Een aandachtspunt met betrekking tot het aanbod aan seniorenwoningen is goed te luisteren naar de wens van de senioren.

Bouwproductie

De prestaties op het gebied van bouwproductie scoren een 7,9. De voorgenomen prestaties van de corporatie scoren iets lager, namelijk een 6,8. Er bestaat vanuit de belanghouders waardering voor de inzet op bouwproductie door de corporatie. Gezien het terugvallen van de financiële mogelijkheden van de corporatie zijn in 2008 een aantal projecten via constructies met andere corporaties gerealiseerd. Aandachtspunt is de blijvende nieuwbouwpoging in Houten en de wijze waarop Viveste, als enige corporatie in de gemeente, hier blijvend op in kan spelen, ondanks de beperktere financiële middelen.

Leefbaarheid

De belanghouders beoordelen de prestaties van de corporatie op het gebied van leefbaarheid met een 7,6. Viveste heeft zitting in de regiegroep 'de wijk voor elkaar'. In deze regiegroep worden beleidsmatige aspecten doorgesproken met andere samenwerkingspartners zoals de gemeente en de welzijnsorganisatie.

Stedelijke vernieuwing

Het prestatieveld Stedelijke vernieuwing wordt door de belanghouders beoordeeld met een 7,1. Het belang dat belanghouders aan dit prestatieveld geven, scoort een 6,0. Het begrip stedelijke vernieuwing is nog geen gemeengoed binnen Houten. De grote renovatie van het stadscentrum is echter een eerste uiting van deze opgave die in de toekomst waarschijnlijk nog meer gaat spelen.



Energie en Duurzaamheid

Energie en Duurzaamheid scoren een 7,2. Viveste wordt door de belanghouders niet altijd geassocieerd met een partij die zich actief met Energie en Duurzaamheid bezighoudt. Met de gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt over dit thema. Het huidige beleid van de gemeente is ook meer gericht op het gebied van Energie en Duurzaamheid.

Presteren naar vermogen

De mate waarin de corporatie open is over de omvang en inzet van de (financiële) middelen waarover zij beschikt, scoort een 7,9. De beoordeling over de mate waarin de corporatie haar (financiële) vermogen maximaal inzet voor het realiseren van haar Ambities en Doelen wordt beoordeeld met 7,7. De belanghouders geven aan voldoende informatie te hebben over de financiële positie van de corporatie. In overleggen laat de corporatie transparant zien wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn van de financiële middelen. Over de genoodzaakte financiële stap terug in 2009 is transparant naar de verschillende belanghouders gecommuniceerd. Er bestaat waardering voor de wijze waarop de corporatie zich heeft ingezet om de projecten toch doorgang te laten vinden.

Tips van belanghouders

De enquête is uitgezet onder 20 personen. In de enquêtes is ook de vraag gesteld welke tip de belanghouders willen meegeven aan Viveste. In onderstaand overzicht zijn deze tips weergegeven:

- > Af en toe mag Viveste best wat minder bescheiden zijn over haar prestaties.
- > Ga zo door!
- > Benader je partners actiever!
- > Bij nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen een PvE opstellen en een architect in de hand nemen die ervaring heeft met bijzondere doelgroepen. Dit om het woongenot van toekomstige bewoners te verhogen.
- > Maak je koers niet volledig afhankelijk van gemeentelijke sturing, maar blijf zelf kiezen voor maatschappelijke betrokkenheid en bijzondere doelgroepen omdat zij 'de bevolking' zijn!
- > Ga vooral zo door. Leg uit waarom het gedrag van de organisatie af en toe wat grillig is. Heen en weer geslingerd worden is af en toe niet te vermijden in deze tijden. Het ziet er minder grillig uit als je daarover communiceert. Bovenal overheerst dank voor de samenwerking.
- > Blijf de betrokken (bij Houten en haar inwoners) partner die het nemen van initiatief blijft vasthouden.
- > Richt de organisatie nog efficiënter in en probeer de huurinkomsten verder te maximaliseren. Wijs woningen aan de doelgroep toe gericht op inkomen.
- > Ga zo door met je werk.
- > Ga kijken of je de maatschappelijke bijdrage niet nog sterker op de doelgroep kunt richten door bijvoorbeeld 'Huren op Maat' toe te passen.
- > Viveste moet meer benadrukken wat zij allemaal wel bereikt hebben voor Houten.
- > Behoud van kwaliteit van dienstverlening en leefbaarheid niet uit het oog verliezen.
- > Meer innovatief vermogen, meer proactiviteit ontwikkelen.
- > Over financiële middelen en ambities: indruk bestaat dat er vroeger openheid over agenda was; die zekerheid is er nu niet meer. Sla een meer vernieuwende, proactieve weg in, meer dynamiek.
- > Pak de urgentieverordening aan.
- > Probeer openheid en samenwerkingsgerichtheid vast te houden onafhankelijk van de wijze waarop de toekomst zich ontwikkelt.
- > Viveste is geen grote organisatie; belangrijk is een balans tussen de contacten met de belanghouders en de eigen focus, zowel wat energie betreft als financieel gezien.
- > Als woningcorporatie zorgen dat je zichtbaar bent in het maatschappelijk middenveld, onder andere door goede contacten te onderhouden met de politiek en welzijnsorganisaties, en dergelijke.

4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie kent alle relevante belanghouders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	6,3
II.1 De corporatie benoemt de voor haar relevante belanghouders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden).	6,0
II.2 De corporatie communiceert het benoemen van haar belanghouders met haar maatschappelijke omgeving.	6,0
II.3 De corporatie voert met haar belanghouders een dialoog over de uitvoering van het beleid.	7,0
II.4 De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders en maakt deze openbaar.	6,0

Toelichting:

In het memo Leefbaarheid uit 2008 wordt stilgestaan bij de rol en positie van Viveste op het gebied van leefbaarheid. Hierin worden een aantal belanghouders genoemd. Pas in 2010 is op verzoek van de RvC een memo opgesteld waarin de relatie tussen Viveste en haar belanghouders wordt uitgekristalliseerd. In het beleidsplan uit 2006 en in de jaarverslagen wordt kort stilgestaan bij de belanghouders van Viveste. Een expliciete doorvertaling van opgave en de daarbij behorende belanghouders is niet aangetroffen. Wel blijkt uit de interviews dat Viveste goed in de gaten heeft wie voor welke samenwerking noodzakelijk is. Viveste staat middenin de Houtense samenleving en participeert in diverse overleggen.

>Aan de hand van verschillende overleggen (bijvoorbeeld met de gemeente, wijkplatforms, WESP, en dergelijke) wordt getracht informatie op te halen bij de belanghouders. Daarnaast zijn gedurende de meetperiode verschillende bijeenkomsten gehouden rondom beleidsprocessen zoals het Strategisch Voorraadbeleid en het nieuwe beleidsplan.

>De klanttevredenheid van de klanten is in 2009 gemeten. In 2007 en februari 2010 zijn de wensen en verlangens van belanghouders opgehaald door middel van bijeenkomsten. In 2008 zijn belanghouders geïnterviewd.

4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	6,0
III.1 De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe.	6,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar maakt in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en de mate waarin eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen worden toegelicht, scoort een 6,0. Bij het opstellen van het SVB en huidig beleidsplan zijn de wensen en verwachtingen opgehaald van belanghouders. Voor het oude beleidsplan is in mindere mate actief de dialoog opgezocht met de belanghouders. In de interviews wordt aangegeven dat een terugkoppeling over wat er met de input van belanghouders is gedaan, wordt gemist.

4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie betreft de oordelen van de belanghouders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	5,0
IV.1 Bij het opstellen van de doelen voert de corporatie overleg met de belanghouders over het presteren van de corporatie in voorgaande jaren.	5,0

Toelichting:

De corporatie heeft geen expliciet managementdocument waarin aangegeven staat hoe belanghouders het beleid - de geplande en gerealiseerde prestaties van de corporatie - hebben gewaardeerd. Bilateraal wordt met belanghouders gesproken over het functioneren. Daarbij wordt ook (niet gestructureerd) teruggekeken op de afgelopen periode. Verdere evaluatie met belanghouders is niet aangetroffen.

De corporatie kent ook geen managementdocument waarin staat hoe de oordelen van de belanghouders zijn meegenomen bij de vaststelling van het beleid voor de komende jaren. Wel leeft het gevoel vanuit belanghouders dat de corporatie hen serieus neemt op dit punt.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,4
II Kennis en inzicht	10%	6,3
III Planning	10%	6,0
IV Monitoring	10%	5,0
Totaal		6,9

Toelichting:

De belanghouders zijn positief over het presteren van Viveste. Uitdaging ligt in het meer expliciet maken van de rol en positie van de belanghouders in het beleidsproces en het meer terugkoppelen richting belanghouders. Viveste staat middenin de Houtense samenleving, maar zou dit meer expliciet kunnen documenteren.

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Enkele kerngegevens

Kengetallen financiële positie

Deze kengetallen zijn ontleend aan de *Corporatie in Perspectief-rapportage 2010 van het CFV* zoals weergegeven op de website van het *Centraal Fonds Volkshuisvesting*.

	Viveste	Referentie	Landelijk
Huur per woning per jaar	€ 478,-	€ 460,-	€ 411,-
Huur in percentage van de maximale huur in 2009	72,8%	72,5%	71,5%
Gemiddeld aantal punten woningwaardering in 2009	145	142	130
Onderhoud per woning in 2009 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	€ 1.250,-	€ 1.222,-	€ 1.445,-
WOZ-waarde per woning in 2009 in €	€ 224.232,-	€ 180.767,-	€ 159.816,-
Bedrijfswaarde per woning in 2009 in €	€ 58.992,-	n.v.t.	€ 37.888,-
Risicobeoordeling jaarverslag (<i>in % van het balanstotaal</i>)	8,9%	8,5%	9,1%
Solvabiliteitsoordeel	A		
Schuldverdienratio (nettokasstroom exclusief verkopen/langlopende leningen) per VHE	67,7	63,6	45,3
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in % van het balanstotaal)	16%	23,5%	29,3%
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in € per VHE)	€ 10.131,-	€ 14.543,-	€ 13.400,-
Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (in € per VHE)	€ 20.540,-	€ 20.625,-	€ 16.132,-
Netto bedrijfslasten per VHE (in € per VHE)	€ 981,-	€ 1.167,-	€ 1.396,-

In bovenstaande tabel staan de prestaties van Viveste ten opzichte van andere vergelijkbare huisvesters en het landelijke beeld weergegeven.

De huur per woning is hoger dan die van de referentiegroep. Kijkend naar de WOZ-waarde per woning kan geconcludeerd worden dat Viveste een relatief duur bezit heeft.

De risicobeoordeling van het jaarverslag is 8,9% ten opzichte van 8,5% bij de referentiegroep. Dit verschil komt met name door een groter macro-economisch risico. De oorzaak hiervan wordt gevonden in de bouwopgave in Houten, waarbij door een mogelijke inflatie en renteschok de risico's wat hoger komen te liggen.

Het volkshuisvestelijk vermogen ligt met 16% lager dan de referentiegroep (23,5%). In de prognoses tot aan 2014 wordt duidelijk dat Viveste hierin de komende jaren een inhaalslag gaat maken.

De netto bedrijfslasten zijn - na een stijging tussen 2006 en 2008 - in 2009 fors gedaald. Daarmee liggen de netto bedrijfslasten lager dan die van de referentiegroep.

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

Onderdelen	Cijfer
I Het beschikbare eigen vermogen wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,1
I.1 De corporatie heeft inzicht in het vermogen dat beschikbaar is voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	5,7
I.2 De corporatie heeft extra potenties voor haar vermogensontwikkeling verkend en maakt hier maximaal gebruik van.	6,0
I.3 De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,5

Dit oordeel telt voor 70% mee voor het waarderen van het onderdeel Presteren naar Vermogen (PnV).

Ontwikkeling vermogen op basis van bedrijfswaarde (Specificatie onderdeel I.1)

- > De corporatie heeft een actuele vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde (= contante waarde toekomstige inkomsten minus contante waarde toekomstige uitgaven van de portefeuille).
- > De corporatie beschikt tevens over een berekening van het bestemd vermogen, rekening houdend met de strategie (onderhoud, huurbeleid) voor het eigen woningbezit en het daaraan gekoppelde investeringsprogramma. Deze beslaat echter een termijn van 15 jaar, terwijl de visitatiemethodiek uitgaat van 20 jaar.
- > De rendementseisen zijn per type investering als volgt geformuleerd: "Bij onrendabele investeringen vindt er in financiële zin toetsing plaats aan de interne solvabiliteits- en liquiditeitsnorm, de terugverdiencapaciteit, WSW-aflossingsfictie en het behouden van de A-status" (zelfevaluatie Viveste). Dit zijn voor Viveste de criteria om investeringen te toetsen, dus niet per type investering, maar meer in algemene termen.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

- > De corporatie heeft een verkoopprogramma - om extra financiële middelen te genereren - dat past bij de opgaven in haar werkgebied en de kenmerken van haar woningbezit. Zie hiervoor bijvoorbeeld de Koopgarant voor jongeren en het memo "Voorgenomen besluit uitbreiding verkoopprogramma". Het verkoopprogramma is echter nog niet gerealiseerd. Dit is wel een punt van aandacht, omdat de corporatie gedwongen is om liquiditeiten uit de bestaande voorraad te halen door middel van verkoop.
- > De corporatie heeft haar risicobuffers berekend in de zin van eisen rondom solvabiliteit. Verdere doorvertaling naar andere risicobuffers vindt thans plaats.
- > De uitzonderlijke positie van de corporatie maakt dat Viveste maximaal gebruik maakt van haar borgingsruimte bij het WSW om vreemd vermogen aan te trekken en in te zetten. De kasstroom blijft de komende periode een punt van aandacht. Bijzonder is dat de corporatie borgbaar is verklaard onder bepaalde voorwaarden waaronder 1% aflossingsfictie in plaats van 2%. De kaspositie van Viveste blijft wel een continu punt van aandacht. Bij veranderingen van de (geprognosticeerde) kasstromen moet Viveste contact opnemen met het WSW.
- > Viveste bevindt zich momenteel in een proces om de risico's in kaart te brengen en actieve sturings- en monitoringsinstrumenten te ontwikkelen. Gedurende de meetperiode zijn de risico's echter onvoldoende geëxpliciteerd en gemonitord.

Ontwikkeling en aanwending vermogen 2009 tot en met 2014 (x € 1.000,-) (Specificatie onderdeel I.3)

Prognose beschikbaar komende middelen				Prognose beslag op vermogen	
1	Rendement op materiële vaste activa in exploitatie	115.576	7	Nieuwbouw woongelegenheden en overig vastgoed	6.571
2	Af: rendement op leningen	-90.052	8	Aankoop woongelegenheden en overig vastgoed	0
3	Verkoop bestaand bezit	11.634	9	Sloop/woongelegenheden en overig vastgoed	0
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	-6.430	10	Verbetering woongelegenheden en overig vastgoed	385
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	13.382	11	Vennootschapbelasting	6.673
6	Vermogenseffect verbindingen	0	12	Effect heffing projectsteun 40 wijken	0
TOTAAL		44.109		TOTAAL	13.629

Bron: Continuïteitsoordeel Viveste 2010, CFV

Continuïteitsoordeel

Op basis van de door Viveste ingediende prognosegegevens concludeert het CFV dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie, hetgeen tot een (positief) A-oordeel leidt.

Solvabiliteitsoordeel

Het CFV concludeert dat het vermogen van de corporatie op peildatum 31 december 2009 groter is dan het vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, hetgeen tot het oordeel voldoende solvabiliteit leidt.

5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen en de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgave in het werkgebied.	5,0
II.1 De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen.	6,0
II.2 De corporatie heeft een duidelijk visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen.	5,0
II.3 De corporatie heeft haar visie en doelstelling over het rendement op en de omvang van het eigen vermogen onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied.	4,0

Toelichting:

- > In openbaar beschikbare documenten (zie jaarverslag) is de volgende passage opgenomen: "Het eigen vermogen vervult onder andere een bufferfunctie om verliezen uit de woningexploitatie door onrendabele investeringen op te vangen. Daarnaast vormt de omvang van het eigen vermogen een belangrijke graadmeter voor de verschaffers van externe financieringsmiddelen". Er zijn dus formuleringen over de omvang en het eigen vermogen overgenomen, maar niet over het rendement op het eigen vermogen.

- > Voor wat betreft de inzet van het vrij besteedbare deel van eigen vermogen geeft het jaarverslag geen nadere indicatie. De verklaring kan zijn dat de corporatie, gezien haar bijzondere financiële positie, dit ook niet kan.
- > Een openbaar beschikbaar document (zoals een jaarverslag) waarin een duidelijke onderbouwing op basis van maatschappelijke opgaven opgenomen is over de omvang en besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen, is niet aangetroffen.

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

Onderdelen	Cijfer
III. De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	6,3
III.1 De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstelling die is toegelicht in interne (bijvoorbeeld begroting, jaarrekening) en/of externe (bijvoorbeeld jaarverslag) documenten.	6,3

Toelichting:

- > Viveste heeft vastgesteld dat het solvabiliteitspercentage tussen de 8% en de 12% moet liggen. In de jaarverslagen wordt de ontwikkeling van het solvabiliteitspercentage weergegeven. In het jaarverslag 2009 wordt een solvabiliteit van 7,47% aangegeven. De solvabiliteitsdoelstelling is ook uitgezet in tijd. Echter ontbreekt een goed inzicht in risico's en is er geen actueel portfolio beleid. Dit zijn wel belangrijke bouwstenen voor investeringsbesluiten.
- > Het volkshuisvestelijk vermogen in % van het balanstotaal is deze 16% ten opzicht van 23,5% van de referentiegroep.
- > Verder ontbreken belangrijke bouwstenen voor investeringsbesluiten, te weten het risico-inzicht en een actueel portfolio beleid.

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie presteert efficiënt.	5,5
IV.1 De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten.	5,5

Toelichting:

- > Maatregelen om efficiency te verbeteren worden latent aangetroffen in de verschillende memo's. Echter ontbreekt het vooral aan een gestructureerde visie om de efficiency te vergroten. Een voorbeeld van het wat minder bewust bezig zijn met dit vraagstuk is de aanstelling van een teamleider terwijl men juist een platte organisatie wil.
- > De bedrijfslasten van de corporatie zijn lager dan die van de referentiegroep in de CIP-rapportage 2010 van het CFV.
- > Efficiency zou vergroot kunnen worden door het verkoopprogramma volledig uit te voeren.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,1
II Visie	10%	5,0
III Risicoprofiel	10%	6,3
IV Bedrijfsvoering	10%	5,5
Totaal		5,9

Op het gebied van Presteren naar Vermogen scoort de corporatie een 5,9. De corporatie heeft een A-oordeel en wordt geborgd door het WSW. Komende periode wordt gewerkt aan het grip krijgen op risico's.

6 Governance

6.1 Goed bestuur

Het onderdeel goed bestuur is verdeeld in diverse normen en meetpunten. Het oordeel van de visitatiecommissie staat vermeld in de onderstaande tabel met aansluitend een toelichting.

	Normen en meetpunten	Cijfer
I	De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd (zie hoofdstuk III Aedes Governance Code).	6,4
I.1	De interne toezichthouder (RvC) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Aedes Governance Code.	6,7
I.2	De interne toezichthouder (RvC) heeft vastgesteld wat de gewenste output van het toezicht is en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten.	6,5
I.3	De interne toezichthouder (RvC) heeft een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders.	6,0

Toelichting:

- > De RvC heeft de gewenste samenstelling en deskundigheid vastgelegd in een profielschets.
- > De gewenste samenstelling en deskundigheid van de RvC sluiten aan bij de aard van de corporatie en haar activiteiten. Een deel van de raad heeft een sterke maatschappelijke betrokkenheid en participeert sterk in de lokale samenleving. Een voorbeeld hiervan is de bijeenkomst met de gemeente ten tijde van het matchingsvraagstuk met Volksbelang Vianen. Aandachtspunt is om de speerpunten van toezicht die de raad heeft benoemd, te borgen in een toetsings- en afwegingskader.
- > Voor de bestuurder zijn in het bestuursreglement de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd. Het gedeelte functieomschrijving, waarin bijvoorbeeld de competenties zijn vastgelegd, ontbreekt.
- > De RvC evalueert minimaal eenmaal per jaar haar eigen functioneren en legt dit vast in een rapportage.
- > Van de RvC is een procedurebeschrijving voor de benoeming van een nieuw RvC-lid aangetroffen; daarin wordt gesproken over een algemeen profiel van een RvC-lid dat bij elke benoeming specifiek wordt aangepast. Dat profiel is echter niet aangetroffen.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

Normen en meetpunten		Cijfer
II	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.	6,1
II.1	Eigen Ambities en Doelen De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.	5,7
II.2	Opgaven in het werkgebied De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	7,0
II.3	Belanghouders De corporatie houdt ten minste één keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	5,8
II.4	Vermogen De accountant maakt een verslag van analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.	6,0

Toelichting:

- > Gedurende de meetperiode is het beleidsplan 2006-2010 leidend geweest. In dit document stonden echter onvoldoende heldere doelstellingen geformuleerd. In het nieuwe beleidsplan 2010-2015 is hierin een verbetering gemaakt. De uitdaging ligt in het verder concretiseren en een goede doorvertaling van strategisch naar operationeel niveau van de ambities.
- > Actieve monitoring van de ambities in het beleidsplan 2006-2010 was geen gemeengoed binnen Viveste. Monitoring geschiedde via kwartaalrapportages en managementrapportages. De koppeling tussen het beleidsplan en deze rapportages was echter niet sterk. Dit komt ook door de matige doorvertaling van strategisch naar operationeel niveau van het voorgaande beleidsplan.
- > Met belanghouders is een bijeenkomst gehouden waarin het nieuwe beleidsplan centraal stond. Verder onderhoudt Viveste vooral bilateraal contact met belanghouders. Het ontbreekt echter aan een geformaliseerd karakter. Zo is er geen openbare belanghoudersregister aangetroffen en is bovendien geen reglement opgesteld waarin de verhoudingen met de belanghouders benoemd en geformaliseerd zijn. De raad heeft nog geen eenduidige visie op haar rol en positie ten opzichte van belanghouders (bijeenkomsten).
- > Een verslag van een externe accountant is aangetroffen. Opvallend is dat aanbevelingen in opeenvolgende jaren in het verleden met onvoldoende snelheid zijn opgepakt.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	6,4
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden ten aanzien van:		
- ambities en doelen	20%	5,7
- opgaven in het werkgebied	20%	7,0
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	5,8
- vermogen	20%	6,0
Totaal		6,2

**Toelichting:**

De Governance bij Viveste is op orde. De uitdaging ligt in een concrete doorvertaling van het nieuwe beleidsplan van strategisch naar operationeel niveau, een actieve monitoring en het meer formaliseren van de contacten met de belanghouders.

Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

- > **Presteren naar Opgaven (PnO)**, het betreft hier landelijke, lokale en regionale opgaven op het gebied van wonen.
- > **Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)**, het betreft hier de eigen visie en doelstellingen van de corporaties.
- > **Presteren volgens Belanghouders (PvB)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de verwachtingen en wensen van andere betrokken partijen?
- > **Presteren naar Vermogen (PnV)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de financiële mogelijkheden van de corporatie?
- > **Governance (Gov)**, is er sprake van een zorgvuldige besluitvorming, werkt het interne toezicht naar behoren, hebben Belanghouders invloed op het beleid en de activiteiten van de corporatie?

Iedere ratio is verdeeld in vier onderdelen, ook wel 'standaarden' genoemd:

- > I Prestaties (*wegingspercentage 70%*)
- > II Kennis en inzicht (*wegingspercentage 10%*)
- > III Planning (*wegingspercentage 10%*)
- > IV Monitoring (*wegingspercentage 10%*)

Voor de ratio's Presteren naar Vermogen (PnV) en voor Governance (Gov) wordt een iets andere indeling gebruikt.

De te beoordelen prestaties zijn onderverdeeld in een aantal prestatievelden die zijn ontleend aan het BBSH en de Decemberbrief van toenmalige Minister van VROM. Het betreft de volgende prestatievelden:

1. **Beschikbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep door het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep passend bij de opgave in haar werkgebied.
2. **Betaalbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep.
3. **Bijzondere doelgroepen**, realiseren van huisvesting die specifiek geschikt is voor ouderen, gehandicapten en andere personen die zorg of begeleiding behoeven of speciale eisen aan hun woning stellen.
4. **Leefbaarheid** in de wijken en buurten waarin de woningen van de corporatie zijn gelegen.
5. **Bouwproductie** in de vorm van nieuwbouw, verkoop, aankoop, aanpassing of verbetering.
6. **Stedelijke vernieuwing** door fysiek, sociale en economische investeringen.
7. **Energie en Duurzaamheid**, bijvoorbeeld door het gebruik van duurzame materialen en verantwoord omgaan met energieverbruik.

Een beoordeling gegeven in cijfers die kunnen variëren van 1 tot en met 10. In de onderstaande tabel is weergegeven wanneer welk cijfer zij wordt toegekend.

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 10	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: overschrijding meer dan 75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja, en ..." De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden.
Rapportcijfer 9	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: overschrijding 50% tot 75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: "Ja, en..."
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: overschrijding 25% tot 50%	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja"
Rapportcijfer 7	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: overschrijding 0% tot 25%	De corporatie voldoet aan de norm, maar verbetering is nog mogelijk: "Ja, maar..."
Rapportcijfer 6	De prestatie komt overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking -25% tot 0%	De corporatie voldoet net aan de norm, maar verbetering is nog mogelijk: "Ja, maar..."
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking -25% tot -50%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: "Nee, maar..."
Rapportcijfer 4	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking -50% tot -75%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: "Nee, maar..."
Rapportcijfer 3	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking -75% tot -90%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: "Nee"
Rapportcijfer 2	Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking meer dan -90%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: "Nee"
Rapportcijfer 1	Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: afwijking -100%	De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: "Nee, en ..."



Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

Th. (Theun) Oosterhuis

Sinds 2006 is Theun Oosterhuis zelfstandig adviseur. Hiervoor heeft hij een brede ervaring opgedaan in de volkshuisvesting, locatieontwikkeling, vastgoedontwikkeling en projectmanagement. Hij was ondermeer directeur van het grondbedrijf van de gemeente Almere en directeur van een samenwerkingsverband van woningcorporaties. Theun is zijn carrière begonnen bij Heidemij advies (nu Arcadis) en het ministerie van VROM.

R. (Ria) Rosenbaum

In 2007 startte Ria Rosenbaum als zelfstandig adviseur op het gebied van zorg en welzijn. Zij was een tiental jaren werkzaam als adviseur en projectleider op het gebied van de eerste- en tweedelijnszorg. Daarvoor was zij directeur van een middelgrote Kinderopvangsorganisatie. Tevens beschikt zij over jarenlange ervaring bij gemeentelijke overheden, als ambtenaar, raadslid en wethouder.

Momenteel ligt het zwaartepunt van haar opdrachten op het gebied van kwaliteitsbeleid en certificering.

M.E. (Maarten Eeke) van der Veen MSc (secretaris)

Maarten Eeke van der Veen is werkzaam als consultant bij het adviesbureau Quintis. Quintis is een managementadviesbureau op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Opdrachtgevers zijn woningcorporaties, gemeenten, zorgorganisaties en andere maatschappelijke ondernemingen. Aandachtsgebieden van de heer Van der Veen zijn onder andere strategie en beleid, bedrijfsvoering en governance.

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Face to Face

15-dec	Wie	organisatie
12:45-14:15	De heer Van Liere en de heer Strooper	Gemeente Houten
16-dec	Wie	organisatie
10:30-12:00	Mevrouw Thelissen (sec.) en de heer Lenstra (Vz.)	Stichting huurdersraad
13:00-14:30	Mevrouw Lageveen (dir.)	Van Houten & co
15:00-16:30	Mevrouw Groenendijk (Vz.)	Zorgspectrum

Telefonisch

Belanghouder	Naam	Datum
Gemeente	mevrouw C. Jansens	Dinsdag 4 januari om 10.00 uur
Bouwfonds Wonen regio Midden-Oost	de heer H. Slappendel	Dinsdag 4 januari om 10.00 uur
SBWU	mevrouw M. van Loon	Dinsdag 4 januari om 11.00 uur
Philadelphia	de heer J. van Rossem	Dinsdag 4 januari om 12.00 uur
WSW	mevrouw K. Frenken	Dinsdag 4 januari om 13.00 uur
BDO CampsObers	de heer L.A. Bijl	Dinsdag 4 januari om 15.00 uur
Gemeente	mevrouw N. Teeuwen	Woensdag 5 januari om 10.00 uur
Timon	de heer J. van der Veer	Woensdag 5 januari om 10.00 uur
Gemeente	de heer P. Duijf	Woensdag 5 januari om 11.00 uur
Habion	de heer mr. P. Boerenfijn	Woensdag 5 januari om 11.00 uur
Warande	mevrouw N. van Thiel	Woensdag 5 januari om 12.00 uur
Reinaerde	de heer H. Voogd	Woensdag 5 januari om 14.00 uur
VIA Houten	de heer H. Pol	Woensdag 5 januari om 14.00 uur
Bouwvereniging Volksbelang Vianen	de heer E. de Groot	Woensdag 5 januari om 15.00 uur
CFV	de heer Van der Star	Dinsdag 11 januari 2011 om 10.00 uur
Gemeente	de heer H. den Bieman	Woensdag 12 januari 2011 om 10.00 uur
Gemeente	de heer W. Wagenmans	Woensdag 12 januari 2011 om 11.00 uur
Vitras/CMD	mevrouw J. Raaymakers	Vrijdag 7 januari 2011 om 13.30 uur
WMO-raad Houten	mevrouw M. van Didden	Dinsdag 11 januari 2011 om 14.30 uur

Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Onderdeel visitatie	Docu- nummer	Documentnaam
Presteren naar Opgaven		
	PO 1	Prestatieafspraken 2006-2010, 13 februari 2006
	PO 2	Nota Wonen Houten 2015, vastgesteld 29-06-04
	PO 3	Overeenkomst op hoofdlijnen Lege Plekken, 8 april 2008
	PO 4	Ruimtelijke visie 2015, vastgesteld 22 maart 2005
	PO 5	Rigo-rapport Wonen met zorg en welzijn, januari 2007
	PO 6	Nulmoitor WWZ monitor Bestuursregio Utrecht, deel 1, april 2008
	PO 7	WWZ-monitor regio Utrecht, deel 2: rapportage gemeente Houten, juni 2008
	PO 8	Nulmeting WWZ monitor Bestuursregio Utrecht deel 3, april 2008
	PO 9	Toelichting op gewijzigde WWZ monitor BRU deel 2
	PO 10	Convenant energiebesparing corporatiesector
Presteren naar Ambitie/doelen		
	PA 1	Strategische notitie 2006/2011, geeft inhoud aan wonen, Viveste, 9 november 2005
	PA 2	Voorgenomen besluit uitbreiding verkoopprogramma, 9 februari 2009
	PA 3	Memo; huuraanpassing per 1 juli 2009, 24 maart 2009
	PA 4	Jaarverslag 2006, interne versie
	PA 5	Jaarverslag 2006
	PA 6	Jaarverslag 2007
	PA 7	Jaarverslag 2008
	PA 8	Jaarverslag 2009
	PA 9	Strategisch Voorraadbeleid
	PA 10	Ontwikkelbesluit Stationserf
	PA 11	Laatste kansbeleid
	PA 12	Memo woonfraude
	PA 13	Wijkprofiel Houten Noord-West
	PA 14	Memo klantvisie
	PA 15	Memo initiatieven aan onderkant van de markt, 26 februari 2009
	PA 16	Bewonersmagazine 2, 2010
	PA 17	Nieuwsbrief 1, 2010
	PA 18	Jongerenonderzoek
	PA 18.1	Memo Jongerenonderzoek 2007
	PA 19	USP rapportage 2009
	PA 20	Beleidsplanning april 2010
	PA 21	Samenwerkingsovereenkomst WESP
	PA 22	Samenwerkingsovereenkomst Noodhuisvesting
	PA 23	Plan van aanpak In control Statement
	PA 24	Memo USP vervolg
	PA 25	Convenant wmo-loket VIA Houten
	PA 26	Convenant Wonen, Zorg en Welzijn
	PA 27	Beleidsplan 2010-2015
	PA 27.1	Ondernemingsplan 2010 - 2015
	PA 28	Rapportage USP 2007
	PA 29	Memo keuken en badkamerbeleid
	PA 29.1	Bijlage keuken en badkamerbeleid
	PA 30	Memo Balanced Score Card, 27 juli 2009

	PA 31	Memo visitatie, 29 augustus 2009
	PA 32	Memo Conclusies USP 2009, 29 april 2010
	PA 33	Ontwikkelbesluit Leebrug
	PA 34	Krantbericht "Samen in Leestaete" september 2010
	PA 35	Visie elementen voor de zorgvriendelijke wijk, 22 december 2005
	PA 36	Memo Hang en Sluitwerk en Brandmelders, 19 oktober 2010
	PA 37	Folder Buurtactiviteiten
	PA 38	Agenda en verslag WESP 7-10-2010
	PA 39	Werkgroep Integraal Samenwerken, 7-10-2010
	PA 40	Huisvestingstaak vergunninghouders juni/dec. 2010
	PA 41	Memo enquêtes, 21 november 2007
	PA 42	Toewijzingen naar inkomen 2006 t/m 2009
	PA 43	Brochure Vivestefonds
	PA 44	Voorstel hulp- en klussendienst
	PA 45	Toestemming gemeente, 1-10-2009
	PA 46	Memo leefbaarheid
	PA 47	Regieagenda Wonen, zorg en welzijn, december 2009
	PA 48	Jaarverslag Station op Wielen 2006
	PA 49	Jaarverslag Stichting Station op Wielen 2008
	PA 50	Memo wijkgericht Samenwerken
	PA 51	Besluit aankoop wijkposten
	PA 52	Nieuwsbrief 1 2009
	PA 53	Milieubeleidsplan AWH/dr. Schaepman 2005-2008
	PA 54	Projectovereenkomst Station op Wielen
	PA 55	Haalbaarheidsonderzoek Lokaal Houtens Duurzaam Energiebedrijf
	PA 56	Type opgeleverde woning
	PA 57	Overzicht nieuwbouw
	PA 58	Concept evaluatie prestatieafspraken
Presteren volgens Stakeholders		
	PS 1	Ambities voor een groeistad
	PS 2	SVB rapport interviews stakeholders
	PS 3	Agenda ophalen 2008
	PS 4	Verslag belanghoudersbijeenkomst februari 2010
	PS 5	Memo belanghouders
	PS 6	Welzijnsonderzoek medewerkers 2008
	PS 7	Verslag RvC-HRV, 24 augustus 2009
	PS 8	Verslag Volkshuisvestingsoverleg 19-03-2008
Presteren naar Vermogen		
	PV 1	Managementletter tussentijdse controle 2008
	PV 2	Managementletter tussentijdse controle 2009
	PV 3	Begroting Viveste 2010, 12 oktober 2009
		PV 3.1 Beleidsplanning 2010.pdf
		PV 3.2 Bijlage 1 Liquiditeitsprognose begroting 2010.pdf
	PV 4	Corporatie in Perspectief 2009, samenvatting
	PV 4.1	Corporatie in Perspectief 2009, analyse
	PV 4.2	Corporatie in Perspectief 2009, toelichting
	PV 5	Solvabiliteitsoordeel 2009 CFV, 20 oktober 2009
	PV 6	Oordeelsbrief 2009 CFV, 27 november 2009
	PV 7	Financierings- en beleggingsbeleid en statuut, 9 februari 2009
	PV 8	Verslag Treasury Commissie, 12 november 2009
	PV 9	Begroting 2008

	PV 9.1	Planning begroting 2008
	PV 10	Groenfinanciering Leebrug II
	PV 11	Groenfinanciering Stationserf
	PV 12	Meerjarenprognose aangepast t.b.v. Castellum Oost, 6 juli 2009
	PV 13	Verslag RvC 30 juni/6 juli 2009
	PV 14	Resultaat uit gewone bedrijfsvoering
Governance		
	GO 1	Enquête evaluatie functioneren Raad van Commissarissen Viveste Houten 2009
	GO 2	Reglement Raad van Commissarissen Viveste
	GO 3	Rooster van aftreden leden Raad van Commissarissen
	GO 4	Procedure voordracht lid van Raad van Commissarissen Viveste
	GO 5	Verslagen vergaderingen Raad van Commissarissen 2009
	GO 6	Omgangsprotocol
	GO 7	Gedragscode integriteit
	GO 8	Regeling vertrouwenspersoon
	GO 9	Klokkenluidersregeling
	GO 10	Organogram
	GO 11	Managementstatuut
	GO 12	Bestuursreglement
	GO 13	Besturingscyclus, 7-9-2010
	GO 14	Zelfevaluatie RvC 2007
	GO 15	Zelfevaluatie RvC 2008
	GO 16	Zelfevaluatie RvC 2006
Overig		
	OV 1	Samenwerkingsovereenkomst Viveste en stichting Huurdersraad Viveste, 19 november 2009
	OV 2	Kwartaalrapportage, 1e kwartaal 2009, 18 juni 2009
		OV 2.1 Kwartaal wonen overzicht 9 juni 2009.pdf
		OV 2.2. finan Viveste 1e kw 2009.pdf
		OV 2.3 LIQPRO09 08-04-2009 proj tm 08-05-09 kw-rapp 2009-1.pdf
	OV 3	Kwartaalrapportage, 2e kwartaal 2009, 10 september 2009
		OV 3.1.bijlage 1 LIQPR 09 19-08-2009 proj tm 24-08-09 TC 27-08-09.pdf
		OV 3.2 faciliteringsvolume WSW 2009-2011.pdf
		OV 3.3 Kwartaal en jaarcijfers overzicht 3 augustus 2009.pdf
		OV 3.4 Model 1 Viveste 2e kw 2009.pdf
		OV 3.5 Prognose Viveste 2007.2025 2e kwartaal 2009.pdf
	OV 4	Kwartaalrapportage, 3e kwartaal 2009, 29 oktober 2009
	OV 5	MT bulletin
	OV 6	P&O bulletin
	OV 7	Realisatie ICT
	OV 8	Infoblad klussen
	OV 9	Memo opzet afdelingsjaarplannen
	OV 10	Plan van aanpak interne stageplaatsen
	OV 11	Evaluatie stageproject
	OV 12	Bouwplannenboek 2006
	OV 13	Reglement Klachtencommissie
	OV 14	Advies inrichting P&O

**Nagezonden:**

Begroting 2011 financieel
BSC en indicatoren
BSC sessie 3
BSC sessie 4 en 5
Continuïteitsoordeel 2010
Extra controle begroting 2009
Habion
HDEC
Kwartaalrapportage 3^e kwartaal 2010 definitief
Managementletter tussentijdse controle 2010
Memo inrichting Wonen 15 augustus 2010
Memo personeelsuitbreiding projecten 14 april 2010
Memo structuurwijziging projecten 11 juni 2010
Memo Viveste bevindingen 28 april 2010
Notulen RvC 7-4-2008
Notulen RvC 8-4-2009
Notulen RvC 9-2-2009
Notulen RvC 9-6-2008
Notulen RvC 10-11-2009
Notulen RvC 11-11-2008
Notulen RvC 12-2-2008
Notulen RvC 15-12-2008
Notulen RvC 16-12-2009
Notulen RvC 22-9-2009
Notulen RvC 22-10-2009
Notulen RvC 23-9-2008
Notulen RvC 24-8-2009
Notulen RvC 25-6-2008
Notulen RvC 30-6-2009
Overlast
Overlastcase
Personeelsgids
RvC financiering Habion
RvC Habion (2)
RvC Volksbelang
Uitgangspunten begroting 2011
Uittreksel Notulen RvC 16-12-2009 zelfevaluatie
verslag hrv-rvc-dir 15-06-2010
VH-overleg 2-9-2010
VH-overleg 11-1-2010
VH-overleg 2010-11-18, concept
VROM Volksbelang
WESP 3-2-2009
WESP 8-01-2008
WESP 2006 en 2007
030111 Concept terugkoppeling risicoworkshop Viveste oorzaak gevolg analyse
3^e kw rapp. 2010 inz. ICS
MT voorstel ICS
plan van aanpak ICS
Opdracht Deloitte ICS
Risicoworkshop Viveste def. 09092010
WSW kredietwaardigheid en fac. volume aanp. 12-11-2007
WSW bezoekverslag 24-11-2008
WSW bezoekverslag 29-09-2009
WSW kredietwaardigheid en fac. volume aanp. 09-07-2009

WSW kredietwaardigheid en fac. volume 26-05-2008
WSW kredietwaardigheid en fac. volume 26-09-2007
WSW kredietwaardigheid en fac. volume 28-10-2010

Bijlage V Bestuurlijke reactie op het visitatierapport KWH-Visitatie Woningcorporaties Viveste maart 2011

Nieuwe wegen inslaan!

In het kader van de Governance Code heeft Viveste eind 2010, begin 2011 voor de eerste keer een visitatie uit laten voeren. Op basis van een grote hoeveelheid documenten en interviews met belanghouders is ons een spiegel voorgehouden. De visitatie kijkt terug naar periode 2006-2010; de turbulente beginjaren van Viveste. Nu is het tijd om nieuwe wegen in te slaan!

De visitatiecommissie heeft drie onderwerpen waargenomen die in belangrijke mate het beeld van Viveste verklaren en bepalen. Deze onderwerpen zijn van grote invloed geweest op de prestaties:

Van bouwen naar beheren

De afgelopen jaren kende Viveste een grote oriëntatie op 'bouwen'. Nu het einde van de groei van 'groeiern Houten' in zicht komt, komt er meer accent op de bestaande woningvoorraad. We beseffen dat de volkshuisvestingsopgave in Houten niet meer met nieuwbouw, maar met de bestaande voorraad moet worden aangepakt.

Financiële positie

Viveste heeft nagenoeg geen ruimte om te investeren. Alle middelen en risico's worden ingezet om de productie mogelijk te maken met een rol voor Viveste. Tegelijkertijd had de herijking van het portfolio beleid geen prioriteit. Een meer concrete uitwerking van het portfolio beleid en het risicomanagement zal de nodige duidelijkheid geven over de actuele financiële situatie, afgezet tegen de opgave en ambities.

Lokale verankering

Viveste is Houten. De lokale verankering is groot en zit tot in de haarvaten. Belanghouders hebben grote waardering voor deze rol. Viveste is responsief, maar daardoor zijn structuur en prioritering nog niet in gelijke mate ontwikkeld. Hier moet aan gewerkt worden. De fusie en de implementatie hebben al wel geresulteerd in grote stappen naar een professionele organisatie.

Met de hakken over de sloot ...

De presentaties van Viveste worden gemiddeld met een 6,1 gewaardeerd; net een voldoende. Voor ons was de uitslag even schrikken. Maar met de motivatie in het rapport én de wetenschap dat we al hard aan het werk zijn om zaken gestructureerd op te pakken, geeft het visitatierapport ons een positieve 'boost'.

Er is de commissie een aantal zaken opgevallen. Zo hebben wij zelf de lat soms te hoog gelegd, zijn we goed in het reageren op vragen van derden en hebben we veel doelstellingen en hoge ambities. Echter, deze laatste hebben wij vaak niet goed meetbaar (SMART) geformuleerd en daardoor hebben wij door de jaren heen ook niet goed gemonitord. Dit blijkt onder meer in de prestatieafspraken 2006 -2010 die wij gemaakt hebben met de gemeente Houten en uit het Ondernemingsplan 2006 -2010. Wij herkennen deze kritiek van de commissie. Het zijn terechte constatering, waar wij de afgelopen jaren ook al mee aan de slag zijn geweest, maar waar inderdaad zeker nog een slag gemaakt moet worden.

De belanghouders waarderen in hoge mate de responsiviteit van Viveste. Maar daardoor is ook het verwachtingspatroon hoog en ook de zorg over de mate waarin die verwachting waar gemaakt kan worden. Soms zijn we geneigd te reageren op vragen en ontwikkelingen van buiten, terwijl we zelf de prioriteiten moeten bepalen waardoor we niet zo snel van de koers afvaren. Met ons nieuwe beleidsplan als leidraad, en met een beter portfolio beleid (Strategisch Voorraad Beleid) en risicomanagement (In Control statement) willen we deze zaken in de toekomst voorkomen.

Hoe verder?

Wij zijn er van overtuigd dat onze volgende visitatie hogere scores zal laten zien. Een aantal ontwikkelingen hadden we de laatste jaren zelf al in gang gezet en het visitatierapport bevestigt dat we hiermee op de goede weg zijn. Hieronder geef ik onze belangrijkste aandachtspunten kort aan:

Beleidsplan 2010 – 2015

In het beleidsplan, afgerond in 2010, zijn de ambities concreter en meer meetbaar (SMART) geformuleerd dan in het voorgaande ondernemingsplan. Het beleidsplan is uitgewerkt in een stappenplan voor de komende vijf jaar. De jaarplanning en afdelingsplannen zijn een afgeleide van het beleidsplan.

Prestatieafspraken met de gemeente

Begin 2011 zijn de prestatieafspraken over de periode 2006-2010 geëvalueerd en zijn nieuwe afspraken voor de periode 2011-2015 opgesteld. Deze zijn concreter dan de voorgaande en worden jaarlijks gemonitord.

Balanced Score Card.

Er wordt een Balanced Score Card ontwikkeld om de realisatie van de doelstellingen uit het beleidsplan te monitoren. Eind 2011 is de Balanced Score Card geheel gevuld.

Strategisch Voorraad Beleid

Begin 2011 is gestart met de actualisatie van het Strategisch Voorraad Beleid. Hieruit moet de veranderopgave van ons woningbezit naar voren komen en werken we toe naar een gezonde portfolio. Medio 2011 is dit SVB gereed.

In Control Statement

In 2010 is gestart met het in kaart brengen van de risico's. Vervolgens kijken we hoe we de gesignaleerde risico's kunnen beheersen. Over twee jaar moet dit leiden tot een in control statement.

Talentmanagement

In 2010 is reeds gestart met het in kaart brengen van de functies binnen Viveste en de talenten van het aanwezige personeel. In 2012 wordt gestart met een HR cyclus waarbij plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken gevoerd gaan worden. De talenten en de competenties van de medewerkers worden waar mogelijk optimaal benut met als doel een meer efficiënte organisatie en nog meer gemotiveerde medewerkers.

Belanghouders

In 2011 wordt het beleid ten aanzien van onze belanghouders verder uitgewerkt. Hierover worden de belanghouders uiteraard geïnformeerd en we gaan met hen ook in gesprek over de uitkomsten van deze visitatie. Kortom, we weten wat we moeten doen! Het rapport van de visitatie geeft ons energie om door te gaan op de ingeslagen weg. We gaan verder op de ingeslagen weg van professionalisering, waarbij wij onze sterke punten koesteren: open en toegankelijk voor alle belanghouders en midden in de samenleving.

Houten, 9 juni 2011

Wim van Ginkel

Directeur bestuurder Viveste